الإتيكيت

أسلوب حياة

إعـداد
أيمن محمد عبدالواحد

الحريـــة 3 ميدان عرابى وسط البلد ـ القاهرة
للنشر والتوزيع 0123877921 - 25745679

اسم الكتاب	الإتيكيت أسلوب حياة
تأليف	أيمن محمد عبدالواحد
الناشر	الحرية للنشر والتوزيع
	٣ ميدان عرابى وسط البلد ـ القاهرة
	ت: ٢٢٦١٥٦٤٦ ـ ٢٥٧٤٥٦٧٩
	م: ٠١٢٣٨٧٧٩٢١.
رقم الإيداع	٢٠٠٧/٣٤٢٩
الترقيم الدولى	11-- 3734 - 260 - 977

الحرية للنشر والتوزيع
3 ميدان عرابى وسط البلد ـ القاهرة
0123877921 - 25745679

الاتيكيت

أسلوب حياة



الإنطباع الأول
يستمر طويلاً

الإنطباع الأول:

- الانطباع الأول يدوم.. هذه كلمات متلازمة مع بعضها وصحيحة إلى حد كبير وخاصة عند التقدم للالتحاق بوظيفة جديدة فالمرة الأولى بصاحب العمل أو المسئولين هى التى يحدد قبولك لتكون ضمن فريق العمل أم لا؟، بعكس التعاملات الأخرى فى حكمك على الأشخاص التى تتطلب الالتقاء بهم أكثر من مرة كما فى الصداقة، الزواج... الخ.

◆ كيف تجعل الانطباع الأول يدوم؟

لا تفكر كثيراً... هو باب واحد فقط ينبغى أن تطرقه «الإتيكيت»، فهو المخرج الذى ينقذك فى المواقف الحرجة أو المواقف التى تتطلب قدراً من اللباقة فى التصرفات. وستجد انطباعك الأول يدوم... ومظهرك مع:

- الحذاء النظيف.
- الملابس الأنيقة.
- الأظافر النظيفة.
- الشعر اللامع.
- عدم البهرجة فى الملابس (وارتداء الحلى للبنات والسيدات).

- النسخ الإضافية من السيرة الذاتية والمحفوظة فى ملفات.
- معرفة عنوان وأرقام تليفونات المكان الذى يتم فيه إجراء المقابلة.
- الوصول فى الميعاد المحدد (من الأفضل أن يكون قبل الميعاد).
- معرفة أسماء الأشخاص الذين سيتم إجراء المقابلة معهم.
- الورق والقلم لتدوين أية ملاحظات هامة.
- الحقيبة والأشياء المهمة فقط (عدم حمل أشياء كثيرة).

◆ **الانطبـاع الأول يدوم مع خـمـسـة أشـيـاء أخـرى عند إجـراء المقـابلة مع المسئولين:**

- الابتسامة.
- النظر إلى عين الشخص الذى يوجد أمامك عند التحدث.
- المصافحة بالأيدى بقوة.
- التحية بالسؤال «كيف الحال»؟ أ، «كيف حالك يا سيد/.. أو يا سيدة/...»
- عند تقديم النفس، يذكر الاسم ببطء وبوضوح.

وبعد اتباع هذه القواعد الجهنمية سيكون هذا الانطباع الأول والأخير لصاحب العمل لا تكن ثرثاراً.

إدارة الحديث:

- هل تشعر بخجل فى إدارة حديث مع الآخرين؟

أم أنك لا تعرف الطريقة التى تتجاذب بها أطراف الحديث مع أشخاص لا تعرفهم ولا يعرفونك؟

أظن أن كلاهما وجهان لعملة واحدة.

- كيف تصبح ثرثاراً:

- لا تسـأل الأسـئلة التى تحـتـاج إلى الإجـابة بنعم أو لا فى حـوارك مع الآخرين، ولكن تناول الأسئلة التى تريد من خلالها رأياً أو نصيحة.

- لا يشـتـرط أن تتحـدث طيلة الوقت، فـلا مـانع أن يكون هنـاك فـتـرات من الصـمت أفضل من أن تتـحدث فى أشـيـاء تافـهـة عليك بـالتفكيـر جيـداً قـبل أن تتحدث.

- إحذر مـن كلمـة «أنا» فـهـى صـحـيح كلمـة صـغيـرة تتـألف من ثلاثة حـروف فقط، فلا تستخدمها باستمرار عند التحدث لأنها ستصبح ثقيلة عند سماعها.

- لا تقل أنا أعتقد ولكن مـاذا تعتقـد؟ فهو يعطى الشخص فرصـة الاستمتاع بحوارك وأنك مهتم به علاوة على أنك مستمع جيد.

- لا مانع مـن أن تتحدث عن نفسك أيضاً وعن آرائك فى شىء قرأته أو عن تجربة خضتها، وعليك بالتوقف بعد إبداء رأيك وسؤال الطرف الآخر عن رأيه.

- إذا أبدى من تتحـاور معـه رأياً لا يروق لك عليك بالإنصـات فـقط، ثم قم بتـغـيـيـر مـجـرى الحـديث لموضـوع آخـر. وإن لم يجـد ذلك عليك بالاعـتـذار عن الحـديث مـعـه مـبـدياً أى عـذر للانصـراف إذا كنت لا تسـتطيع البـقـاء فى حـالة سكوت أى أنك ستنفعل فيما يبديه من آراء.





اتيكت التعامل مع الآخرين

كيفية التعامل مع الآخرين:

إذا فكرنا فى العلاقات الإنسانية التى تربط الناس ببعضهم البعض سنجد ياب الكثير من القيم، مما حول النفوس إلى كائنات ضارية نتعارك معها كل يوم بل كل ساعة. لكل إنسان جانبين إحدهما يستحق النقد والآخر يستحق المدح. فكيف حينئذ تحقق السعادة لنفسك فى تعاملك مع الآخرين وإصدار أحكامك عليهم؟

لابد من أن تتحلى أنت بهذه الصفات لكى تستطيع التعامل **مع أى شخص**، فأنت فقط الذى بوسعك تحقيق ميزان السعادة والرخاء:

- أولها الموضوعية:

ومعنى ذلك أن تنقد نفسك قبيل نقدك للآخرين بالإضافة إلى تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا «النقد الإيجابى» ليس القائم على المصالح الشخصية.

- ثانيها المرونة:

المرونة والحياد وعدم الانحياز هى كلمات مرادفة لبعضها البعض تظهر هذه المرادفات بوضوح فى تعاملاتنا علاقاتنا فى محيط الأسرة والعمل ويكون الانحياز مطلوباً وحاجة ملحة فى الحق وإنجاز الأعمال وأداؤها، أو لموضوع عندما تكون إيجابياته أكثر من سلبياته.

ثالثها التواضع:

اعرف حدود قدراتك وإمكاناتك، لا تغتر ولا تتعالى على من هم حولك واجعل الكلمة الطيبة دائماً ضمن قاموسك اللغوى الذى تستخدم مصطلحاته فى حوارك مع الآخرين.

- رابعها الصبر والمثابرة:

إذا كان هناك أشخاص يحاورونك بالمضايقات عليك بالتحلى بالصبر والمثابرة والمحاولة فى كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتكيفهم حسبما تريد لكى تصل إلى نتيجة ترضيك.

- خامسها سعة الأفق:

لا تتعصب لرأيك بل كن على استعداد لتغييره أو التخلى عنه إذا دعت الحاجة لذلك. لا تقبل أى شىء على أنه نتيجة نهائية وحتمية بل قابلة للمناقشة والتغيير. تعلم كيف تعارض وكيف تؤيد كل حسب الموقف.

- سادسها العقلانية:

عدم الخضوع للمشاعر الذاتية: لابد وأن يكون هناك تفسيرات وأعذار مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره.

فسعادتك المنشودة لا تكمن فى الجفاء والكراهية وإنما فى العطاء والحب للآخرين بلا حدود.!!



اتـيكيت الجمـال

تتعرض الكثير من السيدات إلى «اللخبطة» فى مساحيق التجميل وخاصة أحمر الشفاه «الروج» عند تناول الطعام، وتصبح فى قلق شديد من أن ذلك يشوه مظهرها المتأنق الذى تحرص عليه عندما تكون فى مكان عام أمام الآخرين... هل يكون الحل فقط عند الذهاب إلى الحمام...!! لا تقلقى أو تحتارى فبوسعك معالجة الموقف وأنت على مائدة الطعام وبشكل فورى... ولكن فى حدود.

- فهذه هى القاعدة المتبعة عند التعرض لهذا الموقف، أى أنه من **الإتيكيت** عمل التالى:

١ - يمكنك وضع أحمر الشفاه أو القليل من البودرة على وجهك وأنت جالسة على المائدة بعد الانتهاء من الطعام.

٢ - لكن غير مسموح النظر فى المرآة لأى فترة من الزمن وخاصه إذا طالت لأنه سلوك سيئ.

٣ - غير مسموح بتمشيط الشعر وأنت على المائدة أو فى أى مكان عام آخر، أو التعامل معه بأى شكل من الأشكال عندما يقدم لك الطعام سواء رجل أو سيدة حتى لا يتساقط فى الطعام.

اتيكيت المائـــدة

إتيكيت الطعام والمائدة:

ـ هنا الأمر يختلف تماماً عن إعداد المائدة أو تناول الأطعمة المختلفة. وهى تساؤلات بسيطة لكنها ضمن قواعد فن الإتيكيت الرئيسية.

هل طلب منك فى إحدى المرات تمرير المملحة... هل من المسموح أن تطلب أنت شىء غير موجود على المائدة من المضيف أو المضيفة... هل من اللائق أن تأخذ ما تبقى من أطعمة... وهل من حقك رفض مالا ترغب فيه من الطعام؟

هذه الأسئلة لا تقل فى أهميتها عن كيفية ترتيب أدوات المائدة بحيث تصبح مائدتك أنيقة... أو عن كيفية تناول الأطعمة فينبغى أن تحرص على أن تكون تصرفاتك جذابة مثل شكل مائدتك وأطعمتك.

ـ عندما يطلب منك أحد تمرير المملحة:

لا مـانع على الإطلاق من القيـام بذلك، لكن الشىء الذى يلازم الملح هو الفلفل ماذا عنه؟ لا توجد قواعد بعينها تحكم التصرف فى هذا الموقف لكن عليك الاكتفاء بتمرير الملح.

ـ عندما تطلب شيئا غير موجود على المائدة:

مثل الكاتشب أو المستردة، لا توجد مشكلة فى طلبهما ولفت نظر المضيفة بكل تأدب لهما لكن من غير المسموح على الإطلاق أن تطلب أطباقاً أو أصنافاً من الطعام غير موجودة وإنما أشياء بسيطة فقط.

- عندما تتبقى الأطعمة:

وهذا ينطبق فقط إذا كنت مدعوا إلى تناول الطعام فى مكان عام وليس فى منزل صديق، ويجوز أن تأخذ ما تبقى من أطعمة فى حالة رغبتك فى ذلك والحالة الثانية إذا كانت كمية الطعام كبيرة ولا تستطيع الانتهاء منها فى المطعم.

- رفض.

مالا ترغب فيه من الطعام:

١ - بين الأصدقاء:

أ - لا مانع من الرفض بتأدب وليس لزاماً عليك أن تبدى أسباب عدم رغبتك، أو إذا اضطرك الموقف فمن المجاملة أن تأخذ من كل طبق مقدم لك القليل من الأصناف المختلفة حتى لا تشعر بما لا ترغب فيه أو لا تستحسنه.

ب - والرفض ضرورة مع إبداء السبب إذا كنت تعانى من حساسية أو أية أسباب مرضية أخرى بدون لفت أنظار جميع الحاضرين إليك، عليك بالهمس فى أذن المضيفة.

٢ - فى مطعم خارجى:

والذى يقدم لك الطعام هنا الجرسون (النادل) شخص غريب عليك فسيكون. التصرف بالرفض أسهل بكثير من الأصدقاء ويكون بتأدب بالغ أيضاً.

٣ - البوفيه المفتوح:

أسهل بكثير من الأصدقاء والمطعم حيث تتاح لك حرية الاختيار بدون تدخل من أحد.



اتيكيت استخدام
الشوكة والسكين

إتيكيت استخدام السكين والشوكة:

- هناك قواعد خاصة لإعداد المائدة قبل تقديم الطعام بوضع أدواتها فى أماكنها الصحيحة أطباق.. ملاعق.. شوك.. سكاكين.. فوط المائدة.. أكواب.. لكن هل تعرف كيف تستخدم هذه الأدوات وما هى قواعد الإتيكيت الخاصة بها؟

- إتيكيت إستخدام السكين والشوكة:

١ - الطريقة الأولى:

- طريقة الزجزاج مع الشوكة (**Zigzag**): هذه أفضل الطرق ومعناها هو أن تنقل الشوكة من اليد اليسرى بعد التقطيع إلى اليد اليمنى لتناول الطعام بها.

- توضع السكين على الطبق بعد التقطيع.

ترفع الشوكة ناحية الفم بحيث يكون سطحها المستوى لأعلى.

٢ - الطريقة الثانية:

- بعد تقطيع الطعام لا تنقل الشوكة إلى اليد اليمنى وتترك فى اليد اليسرى ثم ترفع ناحية الفم لتناول الطعام بنفس الطريقة التى تمسك بها للتقطيع (سطحها المستوى للداخل).

٣ - قد تستخدم السكين كمساعد للشوكة لتسهيل التقاط الطعام، وفى هذه

الحالة يتم الإمساك بها باليد اليسرى بنفس الطريقة التى تمسك بها فى اليد عند تقطيع الطعام ويدفع بأعلى حافة نصلها الطعام للشوكة.

٤ ـ عندما يتم الانتهاء من الطبق الرئيسى توضع الشوكة والسكين بجانب بعضهما البعض على الطبق على شكل زاوية مائلة من أعلى اليسار حتى اليمين أسفل على أن تمتد مقابضهما خارج حدود الطبق قليلاً.

٥ ـ توضع ملعقة الحلوى أو الشوكة بنفس الطريقة، أما إذا كانت الحلوى مقدمة فى طبق عميق لا تترك مطلقاً الشوكة أو الملعقة بداخله وإنما على الطبق المسطح الذى يقدم عليه الطبق العميق ولا يجوز عمل ذلك إلا إذا كان هذا الطبق مسطح وواسع ففى هذه الحالة لك مطلق الحرية.



اتيكيت التعارف

• تقديم الأشخاص:

- هل توجد قواعد لتقديم الأشخاص وخاصة إذا كان التعارف يتم لأول مرة؟ ستكون الإجابة بالطبع أجل، وهى قاعدة بسيطة لا تحتاج إلى ممارسة أو تعلم.

لأننا نمارسها تلقائيا فى جميع أنماط التعاملات سواء فى العمل أو فى المنزل، أو حتى فى النادى والتى تتلخص فى إحدى الطريقتين:

١ - إما أن تتولى أنت تقديم الطرفين لبعضهما البعض: «السيد/ السيدة... أود أن أقدم لك السيد/ السيدة»...

٢ - أو أن يتبادلا بأنفسهم ذكر الاسماء عند التعارف مع ذكر طبيعة الوظيفة التى يقوم بها كل شخص.

- وبالإضافة إلى هذه القاعدة العامة، توجد ثلاث قواعد أخرى إضافية:

١ - يقدم الرجل دائماً للسيدة.

٢ - يقدم الشخص الأصغر سناً للشخص الأكبر سناً.

٣ - يقدم الشخص الأقل فى الأهمية للشخص الأكثر فى الأهمية. وهذه القاعدة معقدة للغاية لانها تصادفك فى بعض الأحيان عدم معرفة الشخص الأكثر فى الأهمية.

٤ - لا تقدم الأشخاص باسمهم الأول فقط ولكن يجب ذكر الاسم كاملاً.

٥ - لا تستخدم صيغة الأمر فى تقديم الأشخاص لبعضهم البعض مثل أن

تقول: «سيد... عليك بمصافحة السيد... «أو» سيد... عليك بمقابلة السيد...» ولابد من استخدام الكلمات التأديبية عند طلب أى شىء مثل: من فضلك، أود، لو سمحت... الخ.

٦ ـ لا تستخدم كلمة «صديقى» عند تقديم أحد أصدقائك لشخص آخر حتى لا تجرح شعوره حيث أنه لا يعد بذلك صديقاً لك وتشعره بالغربة.

٧ ـ عندما تود إجراء التعارف مع شخص لا تطلب منه أن يعرف نفسه أولاً كقولك:

ما اسمك؟ ولكن إبدأ أنت أولاً بتقديم نفسك وذكر اسمك.

٨ ـ عند تقديم شخص لآخر أو لعدة أشخاص لا تكرر الأسماء عدة مرات وإنما اكتفى بذكر اسم كل شخص مرة واحدة فقط للجميع.

٩ ـ لا تقدم الزوجة أو الزوج بأسمائهم ومن المحبذ أن تتم الإشارة إليهما على النحو التالى فقط: «زوجتى» أو «زوجى» بدون ذكر الأسماء.

١٠ ـ ويجب ألا يفوتك بعد الانتهاء من تقديم الأشخاص أن تقول «تشرفنا» أو «أهلاً وسهلاً».



اتيكيت انسكاب
الأطعمة المختلفة

إتيكيت انسكاب الأطعمة والسوائل:

- الطفل ليس وحده هو الذى يسكب الماء أو الطعام، فأنت أيضاً تتعرض لهذه المواقف عندما يتم دعوتك لتناول العشاء أو الغداء فى مطعم فاخر أو فى منزل أحد الأصدقاء.

والفارق بين الطفل والشخص البالغ أن الشخص البالغ يمكنه التصرف فى مثل هذه المواقف لكن الطفل لا يبالى ويجدها فرصة لكى يلهو بالطعام المسكوب الذى سكبه بنفسه عن عمد!

إتيكيت انسكاب الأطعمة:

انسكاب الأطعمة اللزجة أو الجامدة مثل: الجيلى، الخضروات، الأرز أو المكرونة... وغيرها من أنواع الأطعمة الأخرى يمكنك استخدام حافة السكين أو الملعقة فى تنظيف ملابسك التى وقعت عليها وقع الطعام أو المسكوب بشرط أن تكون الأداة المستخدمة نظيفة، وإذا تركت آثاراً على ملابسك (بقع) بلل طرف الفوطة الخاصة بك بقليل من الماء من الكأس الموضوع أمامك وحاول تنظيفها كحل مؤقت حتى عودتك للمنزل وتنظيفها جيداً مع تقديم الاعتذار للمضيف/ المضيفة، ويأتى دور المضيف/ المضيفة هنا بعدم لفت أنظار باقى الأفراد لما حدث مما يسبب إحراجاً للزائر.

إتيكيت انسكاب السوائل والماء:

وإذا سكبت ماء أو أى نوع من أنواع السوائل وليكن حساء، عصير، شاى أو قهوة، عليك بلفت نظر النادل (الجرسون) وبهدوء شديد بدون لفت أنظار الآخرين لك لإحضار فوطة لتغطية المكان المسكوب عليه السائل ولامتصاصه فى نفس الوقت هذا بالنسبة للعشاء أو الغذاء الرسمى، أما غير الرسمى وفى عدم وجود خادم يقوم بالمساعدة عليك بطلب قطعة من القماش أو الإسفنج من المضيف لامتصاص السائل كما عليك بمساعدة المضيفة فى عملية تنظيف ملابسك بالطريقة المتوفرة حتى العودة إلى المنزل.



اتيكيت بقايا
الطعام من الأسنان

كيف تتعامل مع بقايا الأطعمة فيما بين أسنانك؟

كيف تتعامل مع بقايا الأطعمة التى تتخلل أسنانك وتسبب لك ألماً كبيراً؟ ستكون إجابتك بالفعل لا توجد مشكلة على الإطلاق فبوسعى استخراجها عن طريق خلة الأسنان.

أعرف أن الإجابة ستكون هكذا بالطبع لكن ما تجهله هو القاعدة الخاصة بالإتيكيت التى تحكم استخدام خلة الأسنان أو استخراج بقايا الطعام.

إتيكيت استخراج بقايا الأطعمة من الأسنان:

غير مسموح لك بأن تستخدم أصابعك أو خلة الأسنان فى استخراج بقايا الطعام وأنت على المائدة وعليك بالانتظار حتى تترك المائدة وتنتهى من طعامك، وإذا كنت لا تستطيع الانتظار لأن أسنانك تؤلمك بشدة عليك بالاستئذان والذهاب للحمام لتنظيف أسنانك ولا يوجد حرج فى أن تطلب خلة الأسنان آنذاك (فى حالة الضرورة فقط).



اتيكيت تناول الأطعمة المختلفة

إتيكيت تناول الطعام:

- كيف تأكل أو تتناول الأطعمة المختلفة بواسطة أدوات المائدة.... وبمعنى آخر ما هى قواعد الإتيكيت فى استخدام المائدة مع الأطعمة المختلفة؟

إتيكيت تناول الأطعمة المختلفة:

- الحلوى.
- الحساء.
- الزبد والخبز.
- المشروبات الساخنة.
- الملح ومملحة الطعام.
- السلطة.
- البيزا.
- البطاطس.
- شيش الكباب.
- المكرونة الإسباجيتى.

ـ الحلوى:

ـ قد تؤكل الحلوى بالملعقة أو الشوكة أو كليهما سوياً:

ـ **بالنسبة للفاكهة:** التى تحتوى على عصير مثل الخوخ تقشر ثم تؤكل بالسكين والشوكة.

ـ **الفاكهة المجففة:** (التى لا تحتوى على عصائر) مثل التفاح تقطع ثم تؤكل باليد (الأصابع).. المزيد عن فوائد التفاح.

ـ **الآيس كريم:** يتم تناوله بالملعقة أما إذا كان به كيك يمكن أن يؤكل بالملعقة أو الملعقة والشوكة سوياً.

ـ **الكيك:** يؤكل بالشوكة.

ـ **أية أنواع أخرى من الحلوى:** لا يمكن تناولها باليد لابد من استخدام الشوكة وإن كانت هناك ضرورة يمكن استخدام الملعقة والسكين أيضاً.

ـ الحساء:

ـ يوجد نوعان من الحساء نوع بدون أية إضافات وهو الحساء (الصريح) والنوع الآخر الغليظ القوام الذى يحتوى على الإضافات وكليهما يقدم إما فى كوب به مقبض أو مقبضين أو طبق مسطح.

ـ إذا كان الكوب هو المستخدم بعد ملئه بالكمية الملائمة يتم شرب الحساء مباشرة من الكوب بعد هدوء الحساء أو أن تستكمل استخدام الملعقة فى شربه حسبما تفضل.

ـ يقدم الحساء العادى أحياناً فى طبق الحساء المسطح، وعندما توشك الكمية على الانتهاء عليك بإمالة الطبق قليلاً حتى لا تتحدث الملعقة صوتاً عند ملامستها لقاع الطبق (وبالطبع لا يمكن شرب الحساء من الطبق مثل الكوب وإنما بالملعقة). ويتم إمالته بإمساك طرف الطبق القريب منك لكن فى اتجاه بعيداً عنك حتى لا ينسكب الحساء عليك.

- ينبغى أن يقدم الكوب أو الطبق المسطح على طبق آخر، وعند الانتهاء من شرب الحساء تترك الملعقة على هذا الطبق فى حالة استخدام الكوب وعلى الطبق المسطح فى حالة استخدامه.

- الزبد والخبز:

- يقطع الخبز باليد (قطعة صغيرة ليس بالضرورة أن تكون فى حجم القضمة الواحدة للفم) ثم توضع هذه القطعة على طرف طبق الزبد ثم تستخدم سكين الزبد أو أى سكين آخر متاح لوضع الزبد على قطعة الخبز بكمية تناسب قضمة أو قضمتين، وعند وضع السكين فى الزبد ينبغى مراعاة عدم نزول فتات الخبز فيها.

- أما إذا كان خبز التوست هو المستخدم فى تناول الزبد والذى يكون ألذ فى الطعم، ليس من الإتيكيت فى شىء أن تحمل شريحة خبز التوست على كف اليد ثم تدهنها بالزبد باليد الأخرى الخالية (أى فى الهواء).

- المشروبات الساخنة:

١ - الكوب الخزفى:

- إذا قدمت القهوة أو الشاى فى كوب خزفى (مج)، فهناك مشكلة ستواجهك أين ستضع الملعقة بعد تقليب السكر أو كيس الشاى الورقى. لا تترك الملعقة داخل الكوب والحل يعتمد على مفروشات المائدة من فوط أو غطائها فإذا كان ورقياً أو بلاستيك فلا توجد مشكلة يمكنك لعق الملعقة جيداً بشفتيك ووضعها بجانب الكوب على المائدة مباشرة. أما إذا كان الغطاء نسيجياً لابد وأن توضع الملعقة على طرف طبق الزبد أو الطبق الرئيسى (الناحية العميقة منها فى مواجهة الطبق) ومقبضها على المائدة.

- كيس الشاى الورقى بعد الضغط عليه بواسطة الملعقة على أحد جوانب الكوب لإخراج باقى المشروب منه، يوضع على طبق الزبد أو الطبق الرئيسى

ويجوز طلب طبق إضافية لوضعه عليه.

ـ أما إذا قدم المشروب فى فنجان بطبق توضع الملعقة وكيس الشاى الورقى بجانب الفنجان على الطبق.

عند انسكاب قليل من المشروب على طبق الفنجان من الأفضل استبداله بطبق آخر، وإذا لم يتوفر ذلك يمكنك إعادة الكمية المنسكبة للفنجان مرة أخرى ثم يجفف الطبق وأسفل الفنجان بمنديل ورقى.

ـ المشروبات شديدة السخونة لا تحاول ارتشافها بالملعقة أو الفنجان محدثاً صوتا، اتركها لتهدأ قليلاً.

٢ ـ الشاى أو القهوة المثلجة:

ـ من الأفضل أن يقدما فى كوب زجاجى يوضع على طبق، أى سيتم وضع الملعقة على هذا الطبق وإذا لم يتسن وجوده تتبع نفس الطريقة المذكورة مع المشروبات الساخنة التى تقدم فى كوب خزفى.

ـ الملح ومملحة المائدة:

ـ وهذا بالنسبة لمملحة المائدة بدون غطاء (المفتوحة)، يستخدم طرف سكين نظيفة أو إصبعان لأخذ الملح منها لرشه على الطعام، أما إذا كنت ستغمس الطعام فى الملح مثل اللحوم عليك بوضع القليل على جانب طبق الزبد أو أى طبق أمامك ولا تضع الطعام فى المملحة.

ـ لا تمد يدك عبر المائدة أو فوق الطعام للحصول على زجاجة الملح لكن اطلبه من الشخص الذى يستخدمها أولاً وإن كانت بجانبك فحركها بواسطة الملعقة حتى تصل لطبقك.

ـ لا تضع ملحا على الطعام إلا بعد تذوقه وليس قبل ذلك.

- السلطة:

- الأوراق الكبيرة للخضروات مثل الخس تقطع إلى أجزاء صغيرة بالشوكة والسكين..

- أما الأوراق المقطعة لشرائح طويلة تلف حول سنون الشوكة.

- وأى قطع كبيرة غير أوراق الخضراوات يمكنك تقطيعها حسبما يروق لك.

- إذا تم تقديمها فى أحجام صغيرة حينئذ يسهل تناولها ولا توجد مشكلة وهذا دليل على الخدمة الخاصة والعناية بالضيف على أن يتم تناولها بالشوكة. وإذا قدمت قبل الطبق الرئيسى أو بعده استخدم شوكة السلطة الصغيرة، إما إذا قدمت مع الطبق الرئيسى تستخدم شوكة الطبق الرئيسى. وتأخذ الكمية المناسبة عن طريق ملعقة كبيرة مخصصة لذلك.

البيتزا:

إذا لم تقطع البيتزا وتقدم لك على هيئة شرائح قم أنت بتقطيعها إلى شرائح متساوية بالسكين، وعندما تكون ساخنة يتم تناولها بالشوكة والسكين، ومن المقبول أيضاً أن تمسك على شريحة وتتناولها بيدك (بدون الشوكة والسكينة).

- البطاطس بجميع أنواعها:

١ - **البطاطس المحمرة (فرنش فرايز):** إما أن تقدم لك على طبق منفصل، أو أن تأخذ الكمية المناسبة المقدمة أمامك على المائدة بواسطة الشوكة ثم تقطع إلى أجزاء صغيرة وتأكلها باستخدام الشوكة.

٢ - **البطاطس المخبوزة (المطهية):** يمكنك أخذ الكمية المناسبة بواسطة الشوكة الكبيرة المقدمة معها ثم توضع فى الطبق وتقطع إلى أجزاء صغيرة مع إضافة التوابل لها .. المزيد من أنواع التوابل.

البطاطس المهروسه (البيوريه): تؤخذ الكميه بواسطة ملعقة المائدة الصغيرة:

ـ شيش الكباب:

إمسك الخلة المثبت عليها الكباب بيد، واستخدام الشوكة باليد الأخرى لإنزال قطع الكباب إلى الطبق عن طريق الضغط على القطع من أعلى وبعد أن يتم الانتهاء من ذلك، ضع الكباب فى جانب واحد من الطبق ويتم تقطيع كل قطعة عند تناولها بالسكين والشوكة..

ـ المكرونة الإسباجتى:

تبدو صعبة فى تناولها، لكنه على العكس تماماً ويتم ذلك عن طريق الشوكة بالطبع وتكون الملعقة هى المعيار فى تحديد الكمية التى ستتناولها بالشوكة بحيث لا يتم الإكثار فى نفس الوقت من الكمية، توضع الشوكة فى المكرونة ثم حاول لف المكرونة حول الشوكة، كما أنه من المقبول أيضاً استخدام الشوكة فى تقطيع شرائط المكرونة إلى أجزاء معتدلة يستطيع الشخص تناولها بدون أية مشاكل أو صعوبات. تستخدم ملعقة المائدة الصغيرة فى تقديم أنواع الصلصة المختلفة الخاصة بالمكرونة.

❀ ❀ ❀

اتيكيت عشاء العمل

عشاء العمل:

- إذا كان تناول الغذاء مع رئيس العمل أو مع أحد العملاء المهمين هو توطيد لعلاقات العمل والعلاقات الاجتماعية فى الوقت ذاته...

فدعوة عشاء العمل تعطى المزيد من الخصوصية والاهتمام لهذا العميل وقد تكون بالخيار الأفضل فى التوقيت بعد التخلص من عناء يوم عمل شاق على الرغم من مناقشة بعض أمور العمل أثنائه.

● الإعداد لعشاء العمل:

هناك بعض الخطوات الأساسية التى ينبغى اتباعها لنجاح اجتماعات العمل فى أى مكان حتى ولو على مائدة الطعام المنزلية، فإذا كنت المضيف/ المضيفة عليك باختيار المطعم الذى يلائم الاجتماع ويكون مناسباً له، فمثلاً المناخ المزعج والملئ بالضوضاء لن يكون ملائماً كما أنه سيترك انطباعاً غير حسن عند عميلك.

اختر المكان الذى به إضاءة مناسبة وهادئ لإدارة مناقشة ناجحة وبمجرد أن تجد مكانا بمثل هذه المواصفات احرص عليه دائماً بعقد مناقشات العمل هناك. توطيد العلاقة مع القائمين على الخدمة هناك سيسهل من دورك بنسبة ٥٠٪ فى اختيار الأطباق الملائمة والخدمة الممتازة. يتم الحجز مسبقاً قبل الذهاب مع العميل/ العملاء ويكون باسمك أو باسم شركتك.

توقيت الوصول:

لابد من انتظار العميل أو العملاء فى ردهة المطعم أو المكان المخصص للانتظار ولا يكون ذلك على المائدة إلا إذا كانت هناك ترتيبات أخرى. أما عن طول المدة لانتظارك فى حالة تأخر المدعوين توجد العديد من الآراء فالبعض يحددها بـ ١٥ دقيقة والبعض الآخر يعطى فترة سماح أطول بخمس دقائق ٢٠ دقيقة وبعدها إما أن تقرر المغادرة أو بطلب الطعام لنفسك.. لأن الوقت من ذهب.

وإذا كان الضيف لديه عذر مقبول يمكنك ترتيب ميعاد آخر وإلا فاشطب هذا العميل من قائمة أعمالك. وببداية وصول الضيوف لا تطلب الطعام أو الشراب إلا عند مجئ المدعوين بأكملهم باستثناء الماء.

● الجلوس:

- ترتيب أماكن الجلوس يتم على النحو التالى:

١ - فى حالة وجود النادل:

المائدة

النادل	الضيف	المضيف
X	X	X

٢ ـ فى حالة عدم وجود النادل:

المائدة

المضيف　　　الضيف

X　　　X

٣ـ إذا كنت المضـيف، عليك بإعطاء الضـيف المكان الأفـضل فى الرؤية:

أ ـ إذا كان يوجد ضيفا واحداً.

المائدة

X　　　X　　حسب المكان الأفضل فى الرؤية.

X

ب ـ إذا كان هناك أكثر من واحد (اثنان):

المائدة

الضيف الأكبر

يجلس الضيف الأصغر إلى يسارك إذا

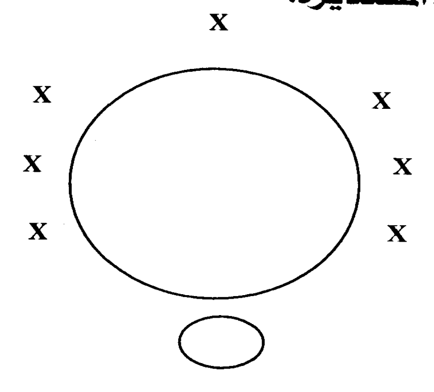
كنت تأكل باليد اليمنى والعكس صحيح.

المضيف

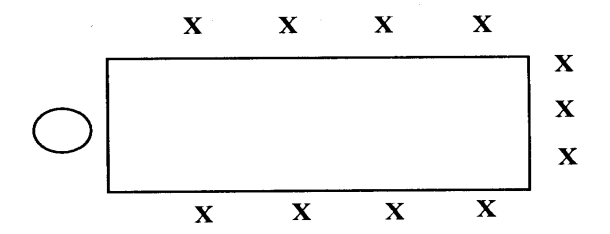
الضيف الأكبر والأصغر فى المركز الوظيفى.

٤ ـ إذا كان هناك أكثر من ضيفين يتبع التالى فى أماكن الجلوس:

أ ـ المائدة المستديرة:



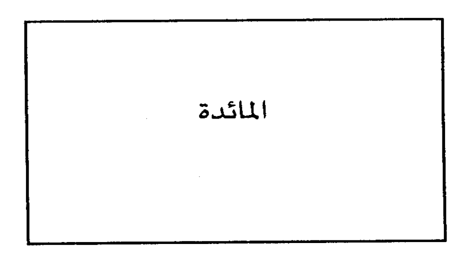
ب ـ المائدة المستطيلة:



فالمضيف دائماً هو الذى يحدد طريقة الجلوس ويرشد إليها الغير، لكى تعكس مدى تحملك للمسؤولية. إذا أردت ترك المقعد أو الرجوع إليه يتم ذلك من الجانب الأيمن لمقعدك، أما عن الحقيبة فتكون بجانب قدمك وبعيداً عن حركة الجرسونات.

● ترتيب أدوات المائدة:

ـ مائدة العشاء الرسمى تكون مليئة بالعديد من الأدوات التى قد تؤدى إلى الارتباك لعدم معرفة أغراض استخدامها:



١ ـ الفوطة (إلى اليسار من الشوك).

٢ ـ شوكة السمك (أول شوكة من اليسار للخارج).

٣ ـ شوكة الطبق الرئيسى (تلى شوكة السمك وفى المنتصف بين شوكة السمك والسلطة).

٤ ـ شوكة السلطة (بجانب الطبق الرئيسى).

٥ ـ طبق الحساء (فوق الطبق الرئيسى).

٦ـ طبق الوجبة الرئيسية (فى المنتصف أمام الشخص الجالس).

٧ ـ سكين الطبق الرئيسى (بجانب الطبق الرئيسى مباشرة).

٨ ـ سكين السمك (فى المنتصف بين السكين الأساسى وملعقة الحساء).

٩ ـ ملعقة الحساء (إلى اليمين من سكين السمك).

١٠ ـ طبق الخبز والزبد (أمام الفوطة إلى اليسار).

١١ ـ سكين الزبد (فوق طبق الزبد).

١٢ ـ ملعقة الحلو وشوكة الكيك (أمام الطبق الرئيسى الملعقة للخارج والشوكة للداخل).

١٣ ـ كأس الماء ملعقة الحساء والسكاكين).

❖ وبما أنه من غير العملى اصطحاب هذه الصورة معك فى كل عشاء عليك بتذكر النصائح التالية والتى ستجدها مفيدة للغاية:

ـ البدء فى تناول طعامك بالأدوات التى توجد فى الخارج أولاً ثم للداخل.

ـ لإعداد المائدة وحفظ ترتيب أدواتها، فستجد أن كلمة يسار «**Left**» باللغة الإنجليزية تتكون من أربعة حروف مثل كلمة شوكة «**Fork**» فلتقع على اليسار لتوافقهما فى نفس عدد الأحرف، أما اليمين «**Right**» فهى مكونة من خمسة أحرف مثل السكين والملعقة «**Spoon**» فلتقع على نفس الجانب.. وهذه قاعدة لن تنساها مطلقاً!!.

ـ الفوطة، وضع الفوطة على الحجر (الفخذين) بمجرد الجلوس وفردها

كلية أما إذا كانت كبيرة عليك بثنيها من المنتصف وعلى الضيوف الانتظار حتى رؤية المضيف عمل ذلك للبدء بعده.

• طلب الطعام:

كل شىء جاهز الآن المائدة والضيوف، فالخطوة التى تلى ذلك هو طلب الطعام الذى وجهت الدعوة من أجل تناوله... هل توجد قواعد إرشادية تتبع عند طلب الطعام؟ ما الذى لا ينبغى طلبه؟ وهل تختلف نوعية الطعام عن كونك مضيفاً وليس ضيفاً؟

أسلم شىء لعدم الوقوع فى حيرة لأنه من الممكن أن يكون المطعم الذى وقع اختيارك عليه لا يقدم الأصناف التى تحبها وترغب فيها، هو زيارة المطعم قبل دعوة العشاء للاستفسار عن القائمة واختيار ما يروق لك فى الذوق والثمن أيضاً، أو بطلب المطعم من خلال التليفون أثناء الحجز ومعرفة الأصناف التى يقدمها.

والمرحلة التالية فى طلب الطعام وأنت جالس الآن مع الضيوف على المائدة سواء أكانت مستديرة أو مستطيلة أو مربعة.. اترك للضيوف حرية الاختيار أولاً من خلال إلقاء نظرة سريعة على أسعار الأطباق وتقدير الاقتراحات غير الصريحة كقولك «طبق... يتقن صنعه هنا» لإعطائهم راحة فى الاختيار.

وهناك ضرورة أخرى ينبغى أخذها فى الاعتبار بطلب الطعام السهل فى التناول، فالسمك والدجاج والمكرونة ليس ضمن قائمة المختارات. «كم الأطعمة» ضرورى، فالكميات الكبيرة أمامك تعطى إيحاء بأنك جشع كما سيمتلأ فمك بالطعام لفترة أطول مما يمنعك من مناقشة أمور العمل وستفشل فى المقابلة.

• الحديث على مائدة الطعام:

ليس الهدف من دعوة العشاء هو الطعام والأكل وإنما مناقشة أمور العمل، وتذكر دائماً أنك فى هذا المكان من أجل غرض ما وليس لأنك الصحبة الوحيدة المتاحة أمام المدعوين لتناول الطعام معه.

من الأفضل أن يكون الحديث قصيراً وعلى فترات وليس من المحبذ تركيز المناقشة مرة واحدة وإذا اضطررت لذلك يؤجل الحديث بعد الانتهاء من تناول الطبق الرئيسى.

وإذا كان ضيفك يريد اختبارك بمعرفة الجوانب الأخرى فى شخصيتك فلا تمانع وسيظهر ذلك من خلال إدارة النقاش فى جوانب بعيدة عن العمل مثل الرياضة أو مجريات الحياة من حولك.

عند التعرض لمقاطعة الحديث كيف تحرص على مداومته مثل قدوم الجرسون؟! يتم من خلال استخدام الإيماءات التى تدل على متابعة الموضوع. أما إذا أردت مقاطعته للاستئذان لدخول دورة المياه فعليك بعمل ذلك باهتمام من خلال الاتصال العينى.

ولابد وأن تتصف المحادثة بالحياد التام مع تجنب المجاملات لأنها قد يفهم منها العكس.

● تقديم الطعام:

- من المسموح فقط أن يلامس رسغى يديك المائدة قبل تقديم الوجبة وأثناء تقديمها.

- من المقبول الاستناد على المائدة بكوعيك بين تقديم كل طبق والآخر وعند نهاية الوجبة.

- البدء فى تناول الطبق بمجرد تقديمه وهو ساخن، أما إذا كان بارداً عليك بالانتظار حتى تقديم الأطباق للآخرين.

- الكريمر والسكر: إذا استخدمت عبوة الكريمر عليك بوضعها فى الطبق المقدمة عليها، أما السكر فعلى طبق الفنجان.

الخبز والزبد: هو أول شىء يوضع على مائدة الطعام، فإذا كانت سلة الخبز أمامك عليك بحملها وتمريرها للشخص الذى يجلس على يمينك لأخذ شريحة منها ثم إلى الشخص الذى يجلس على يسارك.

عندما تستخدم الزبد مع الخبز لا تدهن شريحة الخبز كلها مرة واحدة، لكن قطعها إلى أجزاء صغيرة وتدهن كل قطعة قبل تناولها مباشرة وقبل استخدام الزبد لابد من وضع الطبق المخصص له أولاً وفيه القطعة التى ستأكلها وبمجرد الانتهاء يتم إرجاعه إلى مكانه المخصص على المائدة وتترك السكين (سكين الزبد) فى وضع أفقى على الطبق. لا تحاول نثر فتات الخبز أمامك وإذا أردت المزيد منه عليك بطلب ذلك من المضيف، لا تحاول أخذ آخر قطعة أو قطعتين بل عليك الانتظار حتى إحضار المزيد منه.

ـ الحساء: لا تتناول الحساء وهو ساخن ومن الأفضل التحدث مع الآخرين حتى يهدأ قليلاً فلا تحاول «النفخ فيه أبداً» أو أن تضع ثلجا فيه، لا تضف الملح إليه قبل التذوق لأنه يعطى انطباعاً بالمذاق غير اللذيذ.

وعن طريقة احتسائه توضع الملعقة فى الطبق وملئها بتحريكها فى الاتجاه المضاد لك ثم رفعها وتقريبها من فمك ثم ارتشفها بهدوء ولا تضع كل الملعقة فى فمك.



نصائح متنوعة
أثناء تناول الوجبة

- عندمـــا تقطع بالسكين لا يكون ذلك فى شكل «الذهاب والاياب» أى تحريكها للأمام ثم للخلف.

- لا تقطع الطعام بأكمله ثم تتناوله، قطع ما ستأكله فقط.. قطعة واحدة ثم تناولها ثم القطعة الأخرى وهكذا.

- عندما تترك الوجبة لغرض ما، اترك السكين والشوكة فى شكل «فى» (٧) على الطبق وعند الانتهاء من تناول الوجبة يتركا جنباً إلى جنب فى فى منتصف الطبق.

- تمرير الطعام على المائدة يتم من اليسار إلى اليمين.

- تترك الفوطة على الكرسى الذى تجلس عليه إذا استأذنت خلال تناول الوجبة، أما عند الانتهاء توضع على المائدة الى اليمين من الطبق الذى تناول فيه الطعام.. تستخدم الفوطه لتنظيف جانبى الفم وليس للمسح الكامل.

الحديث أثناء تناول الطعام:

لمتابعة الحديث مع الشخص الذى تتناول العشاء معه عليك بأخذ قضمات من الطعام وبالرد على أى سؤال يوجه إليك بين كل قضمة والأخرى. إذا كان الضيف بطىء فى تناول الطعام عليك بالإطالة فى الموضوع، أما إذا كنت أنت البطىء اسأل سؤالاً يحتاج إلى التفكير للرد عليه.

البوفيه المفتوح:

البوفيه له تحديات من نوع آخر... حاول أن تطلب من القائمة بقدر الإمكان أما إذا لجأ الضيوف إلى البوفيه فعليك بالإذعان والاستسلام لذلك..! لا تملأ الطبق عن آخره.. اختر الأطعمة السهلة فى تناولها.. ابتعد عن الزيتون والدجاج واجعلهم اختيارك فى يوم آخر.. لا تذهب لملء الطبق مرة أخرى فمرة واحدة تكفى.

❖ أنواع الأطعمة التى يتم تناولها باليد:

من المحبذ اختيار الأطعمة التى تؤكل بأدوات المائدة.

عدم تذوق الطعام:

إذا تم إعداد الطعام بمذاق غير لذيذ أو لم ينضج جيداً لا تحاول إثارة الارتباك على المائدة بمناداة النادل لأخذ الطبق وإعادة آخر مكانه.. وفى البديل تناول أى شىء آخر يوجد على المائدة ترغب فيه فليس من المهم امتلاء البطن، أما إذا أردت التخلص من القضمة التى توجد فى فمك ارفع الفوطة لفمك واطردها بهدوء، أما الإتيكيت الاجتماعى فهو يقر برفع الشوكة لفمك ثم إخراج القضمة بلسانك حتى الشوكة.

أشياء فى الطعام:

إذا أخذت قضمة أو أكثر من طعامك وفوجئت بوجود كائنات حية تشاركك فى هذا الطعام لا مانع إذا كانوا بشراً مثلك!! أما إذا كانت حشرات فلابد من الاحتجاج.. ليس عليها ولكن على الجرسون بأسلوب لذيذ. فإذا كنت فى البداية عليك بمطالبة تغيير الطبق، أما إذا انتهيت عليك بلفت نظر الجرسون أو القائم على الخدمة مع استبعاد الطبق على الفور.

انسكاب الطعام:

قد تتعرض لهذا الموقف المحرج أنت نفسك أو لغيرك، ويتضاعف الإحراج إذا كان للغير.. وباتباع التصرف السريع من تنظيف الملابس بالفوطة أو مناداة

الجرسون مع الاعتذار.

وفى حالة وجود بقايا طعام على ذقنك عليك بمسحه بالفوطة بربت خفيف عليها دون مسح الوجه بأكمله.

ترك المائدة أو الاستئذان:

الاستئذان لضبط الهيئة والشكل أثناء تناول الطعام غير مسموح به، أما فى حالة (الفواق) الزغطة أو رشح الأنف فلابد من الاستئذان بترك الفوطة على يسار الطبق ووضع الأدوات على الجانب الأيمن من الطبق واتجاه سنون الشوكة لأعلى ويعنى ذلك أنك ستعود لاستكمال وجبتك.

استخدام التليفون الخلوى (المحمول):

- كقاعدة عامة غير مسموح باستخدامه أثناء تناول عشاء العمل، فينبغى غلقه أو استبدال ذلك بتشغيل خاصية الاهتزازات الترددية.

- لا تحاول التأكد عما إذا كان أحد قد طلبك بين الحين والآخر.

- إذا نسيت غلقه، لا تحاول الرد على المكالمة وبعد الانتهاء من الوجبة بوسعك إعادة طلب الرقم المختزن فى تليفونك.

- أما إذا كانت هناك مكالمة هامة تنتظرها يمكنك الاستئذان للرد عليها ولكن لمرة واحدة فقط ولمدة قصيرة.

❖ ينبغى اتباع التالى فى إتيكيت عشاء العمل أيضاً:

- معرفة استخدام أدوات المائدة بالترتيب الصحيح لها ودائماً إبدأ من الخارج.. وإذا كان لديك شك عليك باتباع المضيف/ المضيفة.

- احترام النظام الغذائى لضيف بعينه إذا كنت المضيف وذلك بالترتيب مع المطعم مسبقاً ومعرفة خيارات القائمة التى توجد به.

- التعرف على ثقافة العميل إذا كان من بلد آخر (حتى لو كان القليل منها)

فهذا يعكس مدى الاهتمام والاحترام له.

- الجلوس باستقامة لأن ذلك يوحى بالثقة.

- التفكير قبل طلب الطعام واختيار الأطعمة التى تؤكل بالسكين والشوكة، ابتعد عن الأطعمة التى تحتاج إلى التناول بالأيدى واتركها للدعوات غير الرسمية.

- بقاء الأيدى أسفل المائدة وليس عليها، من المسموح تواجد الرسغان على حافة المائدة، أما الكوعان من الممكن استخدامها بين تقديم الأطباق وليس أثناء تناولها.

- إذا أردت الحصول على خبز.. ملح.. أو أى مادة غذائية وكانت بعيدة عنك فلا مانع من طلبها من الشخص القريب منها بعد انتهائه من استخدامها.

- وفى حالة عدم المعرفة بهذه القواعد أو نسيان أياً منها.. فيمكنك متابعة المضيف/ المضيفة.



لا ينبغى عليك فعل التالى

- التدخين (إتيكيت التدخين)، مضغ اللبان، تنظيف الأسنان، مضغ الطعام بفتح الفم، ارتشاف الحساء بصوت عالٍ.
- ترك التليفون المحمول مفتوحاً.
- وضع المفاتيح، الحقائب، النظارات على المائدة.
- تناول الطعام سريعاً أو ببطء بحيث لا يتناسب مع سرعة الجماعة.
- استخدام أدوات المائدة فى الإشارة لشىء.
- التحدث بنبرات صوت عالية أو هامسة.
- طلب الطعام المتبقى لأخذه للمنزل.
- إضافة الملح للطعام قبل تذوقه.
- النفخ فى الحساء أو ارتشافه بصوت عالٍ.
- ضبط الهيئة على مائدة الطعام.

دفع الحساب (الفاتورة):

كقاعدة عامة فالشخص المضيف هو الذى يقوم بدفع الفاتورة أو الحساب. ولتجنب هذا الموقف المحرج يمكنك إعطاء بطاقة الائتمان الخاصة بك للجرسون قبل مجىء باقى الضيوف أو عند الحجز، وإن لم يكن لديك واحدة فعليك بطلب الفاتورة بنفسك لكى توجه لك.. أما إذا وضعها الجرسون فى منتصف المائدة

عليك بالتقاطها سريعاً وعدم التحدث فى أمرها مع أياً من الضيوف. إذا أصر على دفعها.. فالتخلص من هذا الموقف يتم بسهولة بالغة بإخبار الضيف أو الضيوف أن الفاتورة على حساب الشركة.

إذا كان ضيوفك من نفس سنك ودرجتك الوظيفية من الممكن أن تسمح لهم إذا أصروا على دفع الحساب، أما إذا كانوا يكبرونك فى الدرجة الوظيفية فدعهم يقومون بذلك. وفى حالة وجود المضيفة وليس المضيف يصر الرجال على دفع الفاتورة.. فهذا مدعاة للتقليل من شأنها.

مغادرة المطعم:

عند الانتهاء من تناول الوجبة فإشارة الانتهاء للنادل وضع الشوكة والسكين على الجانب الأيمن من الطبق، ويتم تبادل كروت العمل عند المغادرة. على الضيف أو الشخص الذى تمت دعوته وإرسال شكر للمضيف/ المضيفة فى اليوم التالى.

دعوات عالمية:

لكل مطعم عاداته وتقاليده والتى تدخل نطاق قواعد الإتيكيت وفنون المجاملة.. فكيف تتصرف إذا كانت دعوة عشاء أو غداء العمل على مطعم فرنسى أو صينى أو مكسيكى مثلاً؟

- قبل التطرق لعادات كل مطعم على حدة هناك آداب عامة ينبغى التزامها مع كل واحد منهما:

- إذا كنت المضيف فلا تحاول طلب الأطعمة الغريبة التى يشتهر بها المطعم والتى قد لا تجد قبولا عند الضيوف.

- أما إذا كنت الضيف فلا تظهر استياءك أو سخريتك على طبق غريب مقدم لك.

- من المسموح والمقبول ارتشاف الحساء الساخن أو المكرونة محدثاً صوتاً لأنه دليل على إظهار إعجابك بمذاقها بالإضافة إلى أنها طريقة فعالة لتبريدهما.

- الأدوات الغريبة (العودان فى المطعم اليابانى)، فى حالة عدم معرفتك باستخدامها يمكنك الاستعانة بالملعقة بدلاً منهما.. وعند تركهما لا تضعهما على المائدة أو خارج إناء أو طبق الأرز لأن ذلك يحدث فى حالات الوفاة والجنازات.

المطعم الصينى:

- المطعم الصينى يشبه إلى حد كبير المطعم الكورى أو اليابانى.. وفى بعض الأحيان تجد نفسك مضطراً للجلوس أمام موائد منخفضة، فعليك بخلع حذائك قبل الجلوس على الوسادات الكبيرة وإذا لم تجد الوضع مريحاً اثنى ركبتيك إما على الجانب الأيمن أو الأيسر ولا تفردهما تحت المائدة.

- عند وصول الحساء فلا تنسى ارتشافه بصوت عالٍ.

- تقديم الشاى على المائدة له طقوس مقدسة تتبع فى الصين.. فعند مجيئه لابد وأن يقوم كل شخص فى دوره بصبه فى الفنجان الموجود أمامه. أما عن طقوس التقدير والاحترام لاحتسائه ترجع إلى أسرة الإمبراطور «كينج» عندما بدأ فى زيارة أرضه متخفياً ثم قدم الشاى للإفصاح عن هويته وفى أثناء ذلك قامت الحاشية بتبجيل الإمبراطور بالجلوس على ركبة الأرجل أثناء قيامه بصب الشاى لهم كما شجعهم على نقر المائدة بثلاثة أصابع حيث يشير الإصبع الثانى للرأس المنحنية أما الأول والثالث فيشيران إلى الأطراف.. فلا تصيبك الدهشة عندما تجلس فى إحدى المطاعم الصينية ووجدت هذا النقر على المائدة فهو إعراب عن الشكر والامتنان.

المطعم المكسيكى:

- الشعب المكسيكى مرح بطبيعته والدعوات الرسمية التى توجه لتناول وجبة بعينها لا تتسم بطابع الرسمية ولكن يحتفل بها على أنها مناسبة اجتماعية تطول مدتها.. فإذا كان لديك جدول أعمال بعد هذه الدعوة فعلى مديرة مكتبك إلغائها.

- يفضل الشخص المكسيكى دعوات العشاء أكثر من دعوات الغذاء أى دعوات المساء والتى لا تبدأ قبل التاسعة مساء ولا تنتهى قبل منتصف الليل.

عليك بتجنب الخوض فى حديث يتصل بأمور السياسة أو الدين.

- لا تحاول البدء فى مناقشة أمور العمل إلا عندما يبدأ مضيفك المكسيكى فى ذلك.

- المواضيع العامة للنقاش من الممكن أن تشمل على: الأمور الاقتصادية، أخبار العالم، الرياضة، شئون الأسرة، والتعارف المتبادل.

المطعم الأوروبى:

- تجنب طلب طبق مشهى كبديل للطبق الرئيسى.

- عند تناول وجبة الإفطار ينبغى أن يكون ذلك بكميات قليلة.

- أما الغذاء فهو الوجبة الرئيسية هناك وتتكون من أربعة أطباق: المكرونة - اللحم - السلطة - طبق الحلو.

- تناول المكرونة يكون بلفها على الشوكة ولا تحاول تقطيعها أبداً.

- استخدام السكين كعامل مساعد لالتقاط قطع السلطة بشوكتك.

- لا يوجد طبق للخبز على المائدة الأوروبية وإذا طلبته عليك بوضعه على مفرش المائدة.

- لا تفاجأ بإضافة مزيد من الرسوم على فاتورة الحساب والتى تدفع على فوط المائدة وعند تقديم الخبز.

المطعم الأسترالى:

- ستجده أطباقاً متنوعه من جميع الدول الأخرى: المطبخ اليونانى أو اللبنانى أو الصينى أو الهندى... الخ.

- عند دعوتك لتناول الشاى فإنما هى دعوة لتناول وجبة فى المساء.

- وجبة المساء تبدأ مبكراً عن باقى الدول فى الساعة السادسة مساء وليست الثامنة.

- اقتسام فاتورة الحساب ليس شيئاً منافياً لآداب الإتيكيت.

المطعم الكورى:

- من أشهر سمات المطعم الكورى الشجار حول من يقوم بدفع الفاتورة!.

والآن اختبار لقوة الذاكرة:

هل تتذكر الآن كيفية ترتيب أدوات المائدة، سأذكرها لك وعليك أن تقوم بترتيبها:

(الفوطة - شوكة السمك - سكين السمك - سكين الزبد - كأس الماء - طبق الخبز والزبد - سكين الوجبة الرئيسية - طبق الحساء - شوكة السلطة - طبق الوجبة الرئيسية - ملعقة الحساء - ملعقة الحلو وشوكة الكيك - شوكة الطبق الرئيسى).



إتيكيت غذاء العمل

كرم الضيافة جزأ لا يتجزأ من العمل والذى يتمثل فى الدعوة لوجبة أو غذاء أو عشاء أو لتناول الشاى والذى يندرج تحت قواعد إتيكيت العمل. وقد يكون من ناحية أخرى لمناقشة أمور العمل على مائدة الطعام بدلاً من المائدة المستديرة... وكل ذلك لتقوية العلاقات الاجتماعية والعملية.

وتوجه هذه الدعوة إما لرئيس العمل أو لعميل/ عملاء ولكل واحد منهم قواعد خاصة لترتيب نجاح الوجبة.. وبالتالى الحصول على ترقية فى أقرب فرصة:

١ ـ إتيكيت غذاء العمل بوجه عام:

ـ أولاً وقبل أى شىء، عليك بتوطيد العلاقة مع عدة مطاعم أنيقة والتعرف على صاحبها والقائمين على الخدمة هناك للحصول على أفضل خدمة وترحاب.

ـ الدعوة، عندما توجه الدعوة لشخص/ أشخاص لابد وأن توضح فيها بأنك المضيف (الذى سيقوم بالدفع). عليك باقتراح أماكن عديدة واترك للضيف حرية الاختيار. الحجز مسبقاً للمطعم الذى سيقع عليه الاختيار فلا تصطحب الضيف إلا للمكان الذى تم الحجز فيه فعلياً. فى صباح اليوم المحدد للدعوة، عليك بطلب الضيف تليفونياً للتأكيد على المكان والميعاد.

ـ الوصول، لابد وأن يكون المضيف فى انتظار الضيف وليس العكس على الأقل بعشر دقائق لمعرفة المائدة لكى يقوم النادل بتوجيه المدعوين عند وصولهم. وعن فاتورة الحساب ينبغى الاتفاق مع النادل على أن توجه الفاتورة لك بعد الانتهاء من تناول الوجبة أو بأخذ رقم كارت الائتمان ومعلوماته عند وصولك.

أما عن مكان انتظار الضيف يكون فى ردهة المطعم وعند وصول الضيوف لابد وأن يتقدموك عند السير تجاه المائدة، السماح لهم بالجلوس أولاً فى أفضل المقاعد.

ـ طلب الطعام، إذا كنت معتادا على تناول الغذاء أو العشاء فى هذا المطعم فيمكنك إعطاء اقتراحاتك بأفضل الأطباق.. ومن الأفضل أن تكون الأطعمة التى سيقع اختيارك عليها سهلة فى تناولها فابتعد عن المقرمشات» أو التى تحتاج تناول بالأيدى فهذه وجبة الشوكة والسكين حتى يمكنك متابعة الحديث.

ـ التدخين، اتبع دائماً ما يمليه الضيف. فإذا كان يدخن/ تدخن وأنت لا تدخن وتستطيع تحمل الدخان يمكنك الجلوس فى الأماكن الخاصة للمدخنين. أما إذا كان العكس عليك بالجلوس فى أماكن غير المدخنين ـ لا يتم البدء فى التدخين إلا بعد الانتهاء من تناول الوجبة وإخلاء المائدة من أطباق الأطعمة مع الاستئذان من الغير قبل البدء فى التدخين.

ـ مناقشة أمور العمل، الانتهاء من تناول الوجبة قبل مناقشة أمور العمل. يمكن وضع ملفات وأوراق العمل على المائدة ولكن لا للحقائب، لا مانع من اصطحاب الكمبيوتر المحمول. إذا أردت مناقشة أمر مع أحد الأشخاص لكنه يجلس بعيداً عنك يمكنك تغيير الأماكن لتقترب منه مع غلق التليفون المحمول أو ضبط الترددات الاهتزازية لعدم الانزعاج بصوته.

٢ ـ إتيكيت غذاء العمل مع الرئيس:

قد لا يكون لديك خبرة طويلة فى الأعمال.. ولكن يحتوى ذهنك على أفكار جديدة تستطيع بها الحصول على رضاء عملائك ومن قبلهم رئيس العمل من خلال ما يطلق عليه بـ «ذكاء العلاقات الاجتماعية».

وأبسط الأفكار دعوة رئيس العمل لتناول وجبة حيوية فى منتصف النهار وهى وجبة غذاء شهية... إذن فكيف تكون مواصفات دعوتك له؟!

١ ـ كيفية توجيه الدعوة:

من الأفضل توجيه الدعوة له شخصياً بنفسك إذا كنت متأكد من تعبيراتك الكلامية مائة بالمائة ولا تستخدم البريد الإلكترونى لأنه لا ينقل تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت المقنعة.

٢ ـ التوقيت المناسب:

لا تحاول توجيه الدعوة إذا كانت هناك مشكلة فى العمل.. تحين الوقت المناسب وغالباً يكون فى الصباح قبل البدء فى أية أعمال.. أما إذا كان من النوع الذى / التى لا يمكن التحدث معه/ معها إلا بعد تناول الفنجان العاشر من القهوة عليك بالانتظار.

٣ ـ الاستعداد الدائم:

إذا كان ما يشغلك عند الالتقاء برئيسك الغداء.. فلابد وأن تكون مستعداً للمناقشة فى أمور العمل المطلوبة منك.

٤ ـ اختيار المطعم:

والاختيار هنا يكون للمطعم الذى يقدم الأطعمة التى يحبها رئيسك وإذا كان باهظ الثمن عليك باختيار الأقل فى السعر والذى يقدم نفس نوعية الأطعمة وبمذاق جيد.

٥ ـ اختيار الأطعمة:

اترك فرصة الاختيار لرئيسك. أما إذا طلب منك ترشيح بعض الأطباق الجيدة فعليك بإخباره.. وهنا لا يكون تدخلا منك.

٦ ـ إدارة الحديث:

يبدأ حديثك معه فى أية مواضيع بعيدة عن العمل ولتكن مواضيع خفيفة مسلية.. والتحدث فى أمور العمل بعد الانتهاء من تناول الطبق الرئيسى.

٧ ـ دفع فاتورة الحساب:

تقضى القاعدة العامة بأن الشخص الأكبر فى المنصب هو الذى يقوم بالدفع، وبما أنك المضيف لابد من العرض بدفع النقود.. فإذا أراد الرئيس الدفع لابد وأن تخبره بأنك ستقوم بذلك وإذا أصر.. اتركه يقوم بذلك.

٨ ـ مدة الوجبة:

تمتد الفترة الزمنية المحددة لأية وجبة لغذاء العمل من ساعة إلى ساعتين.

٩ ـ المتابعة:

إذا انتهت وجبة الغداء، ومازال لديك بعض الأمور التى تريد مناقشتها ولم تتمكن من ذلك.. فالبريد الإلكترونى هو الحل والذى تشير فيه بإيجاز بسيط إلى الاجتماع الذى تم بينكما فى الغداء وتوجيه الشكر له مع تذكيره بأن هناك استكمال الأعمال فى وقت لاحق حسبما يحدد هو ذلك.



مزيداً من النصائح عن
تصرفاتك أثناء غداء العمل

- اختيار الملابس المريحة التى تعطيك الثقة بنفسك.

- اختيار تسريحة الشعر الملائمة وطلاء الأظافر المناسب (للمرأة المضيفة).

- اختيار الأطعمة السهلة فى تناولها.. فأنت تريد التركيز بالطبع على مناقشة أمور العمل وليس كيفية تناول الأطعمة.

- عدم التحدث أثناء تناول الطعام.

- غلق التليفون الخلوى أثناء تناول الطعام، لأنه ليس من اللياقة مقاطعة الوجبة بالتحدث فى التليفون.

- التأدب فى التحدث مع النادل (الجرسون).. فالرئيس يلتفت إلى مثل هذه الأمور لأنها تعكس كيفية تعاملك وتعاونك مع باقى الزملاء فى مكان العمل.

- عدم إثارة الجلبة حول الطعام إذا جاء بطريق الخطأ (لك وليس لرئيسك بالطبع) وعليك بتناوله فى صمت أو اللجوء إلى أية أطعمة أخرى مقدمة.



اتيكيت التحية
عند الطعام

إتيكيت التحية عند الطعام:

ـ إذا كنت تتناول إحدى وجباتك خارج المنزل فى مطعم وقابلت بعض الأصدقاء فى نفس المطعم هل من المسموح لك أن تتوقف للحظات عند المائدة الخاصة بهم لإلقاء السلام والتحية؟

أجل، يمكنك عمل ذلك ولكن لفترة قصيرة وإذا أردت تجاذب أطراف الحديث معهم لفترة أطول عليك بتحديد ميعاد آخر للمقابلة فيما بعد حتى لا تعترض طريق المارة والضيوف فى المطعم، وحتى لا تقاطع وجبتهم لوقت طويل.

ـ عندما يقدم رجلا لسيدة مرت بهم وهم يجلسون حول مائدة صغيرة لابد من القيام احتراماً لها كما الحال فى أى موقف تقدم سيدة لرجل. وإذا كانت المائدة كبيرة وتضم العديد من الأشخاص مسموح فقط لمن هو بالقرب من الزائر بالقيام. وإذا قدمت سيدة لسيدات أخريات جالسات على المائدة لا ينبغى وقوفهن مطلقاً حتى لو كانوا أصغر فى السن من التى تقدم لهن.

ـ لا يقف الرجال عندما يقدم رجل لهم. لكن إذا أراد الزائر شخص بعينه على المائدة لكى يتحدث إليه، فهذا الرجل عليه بالوقوف فقط لمصافحته بالأيدى، ثم من الأفضل أن يطلب الزائر منه الجلوس لاستكمال ما يريد أن يخبره به وهو جالس.

ـ إذا كان الرجل جالسا حول مأدبة غذاء رسمى وتوقف رجل أو سيدة للتحية عليه الاكتفاء بالإشارة إليه باليد، وليس إلزاماً عليه الوقوف والاكتفاء بتوجيه الاعتذار لعدم وقوفه لأنه إذا نهض من مقعده سيثير الارتباك بين الجالسين أو سيصاب بشد عضلى عند وقوفه من مقعده نظراً لطريقة الجلوس التى تكون فيها جميع عضلات الجسم مشدودة لكى تناسب الشخصيات الهامة.



اتيكيت الشاى

أنت مدعو اليوم لحفل شاى أى أن المضيف هذه المرة هو الشاى المتربع على قائمة المشروبات.

وإن كان أصل هذا التقليد بريطانياً إلا أنه تطور بمرور السنين وأصبح تقليداً فى جميع بلدان العالم الشرقية والغربية.

ونجد **أن** تناوله يكون دائماً بعد الظهر. يمكنك الاستعانة بحفلات الشاى. هذه **للاحتفال** بمناسبة تخصك أو تخص أحد أفراد عائلتك أو حتى أصدقائك وخاصة **لأنها**... أقل فى التكلفة.

- **ولهذه** الحفلات أصول فى إعدادها من حيث الغرض والوقت والأطعمة المصاحبة للشاى:

• التوقيت:

- يكون دائماً وقت مثل هذه الحفلات بعد الظهر.

• الأغراض المستخدمة لإقامة حفل الشاى:

- عشاء.
- حفل زواج صغير.
- ميلاد طفل جديد فى العائلة.
- حفل معاش.
- الاجتماع بأصدقاء لم تراهم منذ فترة.

• أنواع الأطعمة التى يمكن أن تقدم مع إبريق (براد) الشاى وفنجانه:

- حلوى.
- فطائر ورقائق البسكويت.
- كيك.
- ساندويتشات.

• طريقة تقديم الشاى والطعام:

- يتم إعداد الطعام قبل مجيئ الزائرين، إما على هيئة بوفيه مفتوح يكون شعاره «أخدم نفسك بنفسك». أو أن تقدم أطباق جاهزة أمام كل فرد.

- والشيء الوحيد الذى ينبغى أن تقدمه هو الشاى لأنه ضيف شرف هذه الحفلة، لكن لا تستغرق وقت الحفل كله فى تقديه وصبه فى الفناجين - فمن حقك الاستمتاع مع الأصدقاء بتجاذب أطراف الحديث... لأنها فى الأصل حفلة بسيطة للإرهاق مثل أى حفل آخر.



اتيكيت فوطة المائدة

اتيكيت فوطة المائدة

- الفوطة هى إحدى أدوات المائدة وهذا يعنى أنه لابد من وجود قواعد للذوق تحكم استخدامها مثل باقى الأدوات الأخرى.

وإن كانت تختلف فى طبيعة استخدامها ووظيفتها إلا أنها تقوم بدورها منذ بداية الوجبة حتى نهايتها.

● كيف تستخدم فوطة المائدة؟

١ ـ متى وكيف يتم وضعها عند بداية تناول الطعام؟

- فى الدعوات غير الرسمية، بمجرد أن تجلس على المائدة توضع الفوطة على الفخذين (الحجر).

- فى الدعوات الرسمية، عليك بالانتظار حتى تضع المضيفة الفوطة أولاً ثم يعقبها الضيوف. (وتفرد طياتها حسب احتياج كل شخص).

- لا يتم وضع الفوطة على:
- ياقة القميص.
- الحزام.
- بين أزرار القميص.

٢ ـ طريقة الاستخدام:

ـ بعد الانتهاء من تناول الطعام ولتنظيف الشفاه من بقاياه يتم الربت عليها (الشفاه) بخفة ولا يتم مسحها بعنف كما يحدث من غالبية الأشخاص.

٣ ـ متى وكيف يتم وضعها عند الانتهاء من تناول الطعام؟

ـ من الممكن أن تترك الفوطة بعد الانتهاء كلية من تناول الطعام أو أثناء التناول وفى كلا الحالتين يتم اتباع الآتى:

ـ توضع الفوطة إلى اليسار منك (يسار الطبق).

وفى حالة رفع الأطباق من على المائدة، توضع الفوطة فى المنتصف أمام مكان جلوسك.

ـ لا ترميها على المائدة أو تحاول إعادة طيها مرة أخرى لكن أتركها بشكل غير منتظم حتى لا يتبعثر ما بداخلها من بقايا للأطعمة.

ـ الدعوات الرسمية، تضع المضيفة الفوطة أولاً على المائدة إيماءة منها أن الوجبة انتهى تناولها ثم يضع بعدها الضيوف الفوط على المائدة أيضاً وليس قبلها.

❀ ❀ ❀

اتيكيت مغادرة الحفلات

اتيكيت مغادرة الحفلات

ـ إذا دعيت إلى حفلة أو إلى عشاء أو إلى أى مناسبة فمن الإتيكيت أن تقبل هذه الدعوة بالحضور أو الرفض بتقديم الاعتذار... وفى حالة القبول ما هى المدة التى تقرها قواعد الإتيكيت للبقاء فى هذا الحفل ثم الاستئذان وكيف يتم ذلك؟

... هل تفعل ذلك بمفردك أم تنتظر صاحبة/ صاحب الحفل بطلب ذلك منك ويعرضك للإحراج!!

• توقيت المغادرة:

حاول أن تكون لديك شفافية بالأشخاص من حولك، فقد تحاول المضيفة/ المضيف إنهاء الحفل عندما تشعر/ يشعر بالتعب... فعليك ملاحظة آثار التعب بمجرد أن تبدو عليهم ولا تنتظر حتى يطلب منك ذلك. والقاعدة للبقاء فى الحفل وتحديد ميعاد المغادرة تبدأ بعد ساعة من تناول الوجبة التى تمت الدعوة من أجلها، فليس من اللائق أيضاً «أن تأكل ثم تترك الحفل بعدها مباشرة». أما فى الحفلات الصغيرة يتحدد ميعاد مغادرتك عندما تلاحظ استعداد الآخرين للمغادرة لأنك إذا أبديت رغبتك فى المغادرة فستنتهى الحفل سريعاً لأن العدد قليل.

• كيفية الاستئذان:

ـ الحفلات الكبيرة، الاستئذان من المضيفة/ المضيف مع عدم الإطالة مع تقديم الشكر على هذه الدعوة اللطيفة ولا ترهقهم بأن يودعوك حتى الباب، افعل ذلك بمفردك.

ـ الحفلات الصغيرة، عليك بتوديع الجميع وليس المضيفة والمضيف فقط ثم توجيه الشكر لهما... وفى هذه الحالة يمكنهما اصطحابك لباب المنزل لكن لا تطيل فى الحديث معهم أمام الباب.

❖ لكن ماذا إذا طلبت منك المضيفة/ المضيف عدم المغادرة؟

ـ فى حالة الإصرار، فهو شىء لطيف للغاية ويدل على استمتاع المضيفة/ المضيف بصحبتك ولا مانع من البقاء. وعلى المضيفة/ المضيف عدم الإلحاح إذا كانت الساعة متأخرة أو كان هناك أطفال فى انتظار عودة الوالدين.

ـ وفى حالة المجاملة فى طلب البقاء، وهنا ستلاحظ عدم التأكيد فى نبرة الصوت من قبل المضيفة/ المضيف عليك بالاعتذار بأن الوقت أصبح متأخراً.



اتيكيت تنظيم وإعداد
أدوات المائدة

إتيكيت إعداد موائد الطعام المختلفة:

١ ـ مائدة الطعام الرسمية.

٢ ـ مائدة الطعام شبه الرسمية.

٣ ـ مائدة العائلة التقليدية.

أولاً ـ عند تناول غذاء أو عشاء رسمى:

ـ توجد قاعدة واحدة فقط لإعداد المائدة للطعام الرسمى، ويجب أن تكون المسافة متساوية بين الأدوات بعضها البعض مع الحفاظ على توازيعها وتناسق مظهرها. كما يجب أن يكون الطبق الرئيسى فى المنتصف بالضبط.

ـ وتتكون مائدة الطعام الرسمى على النحو التالى:

ـ وضع الطبق الرئيسى فى منتصف الأدوات الأخرى، وفى مواجهة كرسى الضيف.

ـ يوضع طبق الزبد بعد الشوكة وإلى الأمام على اليسار.

ـ كوب الماء أو العصائر بجانب طبق الزبد إلى اليمين بالترتيب حسب الحجم.

ـ الشوكة على الناحية اليسرى من الطبق الرئيسى ويكون ترتيبها كالتالى:

١- شوكة السلطة بجانب الطبق مباشرة إذا قدمت مع الأكل أو بعده، ولكن إذا قدمت أولاً قبل أى شىء آخر توضع على يسار الشوكة الرئيسية (شوكة اللحوم).

٢ - شوكة اللحوم بعد شوكة السلطة أى إلى اليسار منها.

٣ - شوكة السمك بعد شوكة اللحم (إلى اليسار منها) - ولكن إذا تم استخدامها أولاً توضع بعيداً عن الشوك الأخرى.

- توضع السكاكين إلى اليمين من الطبق الرئيسى:

١ - سكين السلطة بجانب طبق الطعام الرئيسى مباشرة إذا قدمت السلطة مع الأكل أو بعده (كما فى حالة الشوك). ولكن إذا قدمت أولاً توضع على اليمين من سكين اللحم.

٢ - توضع سكين اللحم بعد سكين السلطة (إلى اليمين منها).

٣ - سكين السمك بعد سكين اللحم (إلى اليمين منها).

٤ - سكين الزبد توضع فوق طبق الزبد مباشرة.

- توضع ملعقة الحساء/ الفاكهة بعد السكاكين (إلى اليمين منها).

- أما شوكة المحار، توضع بعد الملاعق (وذلك عند تقديمه فقط) وهذه هى الشوكة الوحيدة التى توضع على اليمين.

- فوطة الطعام فوق الطبق الرئيسى.

- وضع الشموع أو أية إضاءة خافتة أخرى.

- ولا يجوز وضع أكثر من ثلاثة شوك أو ملاعق أو سكاكين (باستثناء شوكة المحار). وإذا قدم أكثر من ثلاثة أطباق قبل تقديم الحلو، فإن الشوكة الرابعة تأتى مع الطبق الرابع أو أن تحذف شوكة السلطة وسكينها من على المائدة فى بداية الطعام ويتم إحضارها مع السلطة. يتم إحضار الملاعق الخاصة بالطبق الحلو والشوك مع الطبق قبل تقديمه مباشرة.

ثانياً ـ مائدة الطعام شبه الرسمى ـ غير الرسمى:

ـ عدم التدقيق فى تساوى المسافات بين الأدوات الموضوعة على المائدة كما هو الحال فى مائدة العشاء الرسمى الذى يختلف عنها فى ذلك.

ـ يتم وضع الشموع أو المصابيح الخافتة فى إضاءتها وبأى لون يلائم الألوان الموجودة على المائدة، مع الحرص ألا تكون عالية أو منخفضة حتى يكون لهب الشموع بعيداً عن مستوى الأعين عند تناول العشاء.

ـ يمكنك استخدام الألوان فى فوط المائدة.

ـ وفى هذا النوع من العشاء يقل عدد الأطباق عن تلك المقدمة فى العشاء الرسمى وبالتالى تقل أدوات المائدة. وتتكون المائدة فى العشاء الرسمى أو كما يصفونه عشاء الثلاثة أطباق من:

١ ـ شوكتان، واحدة للحم والأخرى للسلطة أو للحلوى توضع الثانية مباشرة إلى اليسار من الطبق الرئيسى ثم تتلوها شوكة اللحم إلى اليسار منها أيضاً.

٢ ـ الطبق الرئيسى، والذى لا يوضع على المائدة عند جلوس الضيوف.

٣ ـ طبق السلطة والذى يوضع إلى اليسار من الشوك.

٤ ـ طبق الزبد يوضع بعد وإلى الأمام من الشوك.

٥ ـ سكين الزبد فوق طبق الزبد.

٦ ـ سكين اللحم بجانب الطبق الرئيسى (طبق اللحم) إلى اليمين منه.

٧ ـ ملعقتان، ملعقة الحلو والتى توضع إلى اليمين من السكين، وإذا كان هناك حساء توضع ملعقة له إلى اليمين من ملعقة الحلو.

٨ ـ الفوطة إما أن توضع فى المنتصف فى مواجهة مقعد الضيف (مكان الطبق الرئيسى)، وإذا لم يوجد طبق للسلطة توضع مكانه.

٩ ـ كوب ماء أمام السكين.

١٠ ـ لا يوضع الطبق الرئيسى على مائدة الطعام غير الرسمية، ويتم وضعه فى الحالات الآتية (ويكون بحجم ملائم) تحت طبق الحساء أو كأس الجمبرى أو الفاكهة، ويوضع طبق اللحم عند تقديم الطعام وليس بمجرد الجلوس حتى يقدم ساخناً مع الطعام.

١١ ـ عند تقديم قهوة أو شاى مع الطعام يوضع الفنجان إلى يمين أدوات المائدة الأخرى وتوضع ملعقة القهوة على طبق الفنجان أو على المائدة فى الناحية اليمنى من الفنجان.

ثالثاً ـ مائدة العائلة التقليدية (مائدة المنزل):

ـ وعلى هذه المائدة يستخدم أقل عدد ممكن من الأدوات، الأهم فى الاستخدام. وبما أنه تقدم على هذه المائدة وجبة واحدة وطبق حلو واحد، فالحاجة تكون فقط: لشوكة وسكين وملعقة واحدة.

ـ وإذا قدمت أطباق الحساء والفاكهة فتتم إضافة الأدوات الخاصة بها.

ـ ليس من الضرورى وضع شوكة خاصة بالسلطة على المائدة على الرغم من تقديم أطباق منها لكل فرد على حدة.

ـ لا يتم تناول الأغذية المجمدة فى العلب المحفوظة بها، ويجب تقديمها فى أطباق.

ـ يقدم المخلل، الجيلى، أو الكاتشب فى العلب الخاصة بها كما هى إذا لم يوجد ضيف. لكن لابد من تقديمها على أطباق (أى العلب) مع وجود الملعقة والشوكة الخاصة بكل واحدة منها.

ـ يمكنك استخدام الفوط الورقية (يفضل ذلك) أو الفوط النسيجية. توضع هذه الفوط على الفخذين وبعد الانتهاء من الطعام ينبغى طيها وإعادتها للمائدة. ثم توضع فى المكان المخصص لها حتى الوجبة الأخرى (أى لا تترك على المائدة). تغير هذه الفوط بعد كل وجبتين أو ثلاث.

- لا يحبذ استخدام الأطباق الصينية أو الأدوات الفضية على هذه المائدة حتى لا تتعرض للكسر أو التلف ويمكنك استخدام الأدوات التالية:

١ - شوكة على يسار الطبق.

٢ - سكين على الناحية اليمنى من الطبق.

٣ - ثم ملعقة الحساء أو شوكة المحار أو ملعقة الحلو إلى الخارج أى على الناحية اليمنى من السكين.

٤ - كوب للعصير أو أى مشروب على الناحية اليمنى أمام السكين.

٥ - طبق للزبد، إذا كان هناك استخدام له إلى اليسار أمام الشوكة مع وضع السكين الخاص بالزبد فوق الطبق.

٦ - طبق للسلطة إلى اليسار من الشوكة.

٧ - فوطة على يسار الشوكة أو على الطبق الرئيسى.

٨ - فنجان (أو كوب عصير) للقهوة أو الشاى مع الطبق الخاص به إلى اليمين من السكين والملاعق الرئيسية. توضع الملعقة فوق طبق فنجان الشاى أو القهوة.

٩ - يوضع طبق الوجبة الرئيسية بمجرد جلوس أفراد العائلة إذا كانت مسئولة عن تقديم الطعام ثم يأخذ كل فرد طبقه لكى يجلس فى مكانه.



اتيكيت مقابلة العمل

مقابلات العمل:

- عندما تملأ طلب الالتحاق بوظيفة ما، فأنت تنتظر بالطبع ميعاد إجراء المقابلة مع صاحب العمل لتحديد ما إذا كنت تصلح للوظيفة أم لا، لمعرفة قدراتك ومدى استعدادك لإنجاز الأعمال وهل تتوافر لديك مقومات المسئولية أم لا؟

فالمقابلة التى تتم بينك وبين صاحب العمل تبدو وكأنها المكيال الذى يزن قدراتك المتاحة، وتعمل جاهداً حتى ترجح كفتك من خلال الدفاع عن خياراتك فى نوعية العمل الذى تود أن تقوم به، والدفاع عن أهدافك بل وعن قدراتك التعليمية.

فصاحب العمل هو الذى يملك خياراتك الوظيفية التى ترغب فيها، والمطلوب منك أن تبذل أفضل ما لديك لكى تحصل على ما تريده لكن السؤال الآن «هل ينبغى عليك الإجابة عن كل سؤال يوجه إليك»؟

إذا كان من حق صاحب العمل أن يسألك، فالمتقدم للعمل من حقه أن يرفض الإجابة عن الأسئلة التى يوجهها إليه صاحب العمل فى حالة واحدة فقط إذا كانت الأسئلة لا تؤثر على العمل ولا تتصل به. ويمكننا تصنيف هذه المواضيع إلى أربعة فئات ممنوع على صاحب العمل التحدث فيها وإن كان يوجد منهم مازالوا مصرين على الخوض فى تفاصيلها، وتذكرها هنا لكى ننبه المتقدم للعمل كيف يتصرف وكيف يجيب عليها، ويجعل من نفسه قناصاً ماهراً للفوز بفرصة العمل.

ـ قائمة الممنوعات:

١ ـ الإعاقة والمهارات الجسدية.

٢ ـ أمور شخصية وخاصة بالمرء.

٣ ـ أمور تتعلق بالنوع، أو بالعقيدة أو باللون.

٤ ـ الأمور العائلية.

١ ـ الأسئلة المتعلقة بالإعاقة والمهارات الجسدية:

ليس من حق صاحب العمل السؤال أو الاستفسار عن أية إعاقة عضوية، أو إجراء أية اختبارات لمعرفة المهارات الجسدية. إلا فى حدود ضيقة جداً إذا كان ذلك يؤثر على العمل وأدائه ويسبب معوقات لإنجاز التقدم فيه. لأن العمل هو مجموعة من الأفراد مجتمعين سوياً فى إنجاز متطلباته ولا يعتمد ذلك على مهارات واحد بعينه منفصلاً عن هذه الجماعة. ولكن فى الوقت نفسه نجد أن صاحب العمل هو الوحيد المسئول عن تحديد نسبة الإعاقة أو مستوى المهارات المطلوبة لأداء الأعمال على خير وجه بدون الإضرارا بمشاعر المتقدم للوظيفة التى أعلن عنها.

قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

ـ كم يبلغ طولك؟

ـ ما هو لون عينيك؟

ـ هل تمارس الأنشطة الرياضية بشكل منتظم؟

ـ هل تعانى من بعض الأمراض؟

٢ ـ الأسئلة المتعلقة بالأمور الشخصية:

من حقك عدم التصريح بأية أمور أو حقائق خاصة أو شخصية عن حياتك.
ممنوع توجيه الأسئلة الخاصة بـ: السن ـ النوع ـ الوضع المالى، أو حتى

سلوكك... مع وجود الاستثناء لبعض الحالات. فمن الممكن أن يسألك عن عمرك فى حالة اجتياز المقابلة ولكن بطريقة ذكية فبدلاً من أن تسأل «كم تبلغ من العمر» ممكن أن يحل محله «ما هو تاريخ ميلادك». أما فيما يتعلق بالسلوك المنحرف فمن حق صاحب العمل السؤال عنه ومعرفة تفاصيله والتعرض لبعض المشاكل الصغيرة بأن تكون طرفاً فى نزاع أو وقع عليك الحجز لظروف ما خارجة عن إرادتك ولم تثبت أنك مذنب فيها فيمكن الاحتفاظ بها كأسرار شخصية.

ـ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

- كم تبلغ من العمر؟
- هل تعرضت للسجن من قبل؟
- هل تملك شقة أم تستأجرها؟
- هل أعلنت عن إفلاسك من قبل؟

٣ ـ الأسئلة المتعلقة بالأمور العرقية:

لا يسأل عن: النوع ـ الجنس ـ اللون ـ العقيدة. وليس هناك مساومة على هذا النوع من الأسئلة ويكون الرفض المتأدب هو الإجابة على هذه الأسئلة.

ـ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

- ما هى ديانتك؟
- ما هى جنسيتك؟
- ما هى لغتك الأولى؟
- إلى أى بلد ينتمى والديك؟

٤ ـ الأسئلة المتعلقة بالأمور العائلية:

لا تؤثر الحالة الاجتماعية والعلاقات العائلية على تقييم صاحب العمل لك. وتوجد قاعدة واحدة تحكم وتضع قيوداً على مثل هذه الأسئلة: «افتراض انعدام الظروف أو بقدر الإمكان ملاءمتها لإنجاز الأعمال على أكمل وجه «والأمهات العاملات هن أكثر الأشخاص تعرضاً لمثل هذه الأسئلة لأن الأم هى التى تحمل على عاتقها مسئولية تربية الأبناء ورعاية المنزل وأفراد أسرتها، يخشى صاحب العمل دائماً من عدم وفائها بالتزامات العمل وهذا من حقه لضمان سير العمل لكن بدون الخوض فى تفاصيل أو إحراج المتقدم للوظيفة؟

ـ قائمة الممنوعات لهذه الفئة:

ـ هل تؤثر العناية بأطفالك على سير العمل؟

ـ كم عدد المرات التى تزوجت فيها؟

ـ ما هو رأى زوجك فى العمل؟

ويوجد العديد من الأسئلة الأخرى التى من المحتمل أن تقع فى شراكها فكن مستعدا دائماً فى وضع الدفاع وإلا ستقل للوظيفة «وداعاً».



اتيكيت الشكوى من خدمة المطاعم

كيف تشكو من الخدمة السيئة.... هل يجب أن تكون موجهة لمقدمها أم لصاحب المكان والمسئول عنه... وهل هذه الشكوى مباحة أم أنها تعرضك للمشاكل؟

من حقك أن تشكو الخدمة المقدمة لك وخاصة أنك تدفع مقابل لها ولن تعرضك للمشاكل بل بالعكس فهى تحرج مقدمها ولكن عليك إثارتها بطريقة لا تعرضهم فيها للمشاكل... فحتى الشكوى لها قواعد وأصول يجب اتباعها حتى لا تسبب الإحراج بشكل مباشر ولكن ينبغى أن يتم بشكل هادئ لا تلفت انتباه الضيوف الآخرين إليه.

ينبغى أن توجه أولا إلى النادل (الجرسون) أو مقدم الخدمة والذى ارتكب الخطأ على وجه التحديد وإذا لم يصحح الخطأ من جانبه، عليك بالتوجه بالشكوى إلى رئيس الجرسونات أو المسئول عن حجرة الطعام، وعليك بالتفكير مراراً قبل تقديم الشكوى الخاصة بعدم الاهتمام وعدم السرعة فى تنفيذ الطلبات للتأكد من أن هذا التقصير ليس بسبب عدم قدرة النادل على أن يخدم أشخاص عديدة فى وقت واحد لأنه من الممكن أن يكون المطعم مزدحماً ويوجد نقص فى الجرسونات لغياب إحدهم ومع ذلك يبذل الجرسون أقصى ما فى وسعه لإرضاء الزبائن لكنه لا يستطيع نيل رضاء كافة الضيوف، وهذا من حقك أن تشكوه لكن مع عدم إلقاء اللوم عليه كلية لأنه سيكون بالطبع هو الآخر ليس

سعيدا بتقصيره الذى لا يقصده أو يتعمده لكن إذا كان يعمل ذلك بدافع عدم الأدب والكسل فلابد أن ينقل ذلك إلى صاحب المطعم. وإذا كان الطعام نيىء لابد من استبداله، والأطعمة الباردة يجب أن تستبدل بأخرى مناسبة.

- وإذا لم تجد بعد شكوتك المشروعة، ولم يتخذ رد الفعل المرضى لك عليك بتقليل «البقشيش» أو لا تترك أيا منه على الإطلاق، أو عدم الذهاب إلى هذا المطعم فى المستقبل وهذا أفضل رد فعل على الإطلاق.



اتيكيت القيام والجلوس

من قواعد الإتيكيت التى ترعى انتباهنا: مدى صحة القيام والجلوس عند تقديم شخص لأول مرة إليك، أو شخص تعرفه وقد دخل عليك وأنت جالس؟ وهل هناك فارق بين المرأة والرجل؟

- بالطبع سيكون هناك فارق بين كل من الرجل والمرأة مادام هناك إتيكيت. وهذه هى الأسئلة التى سنقدم لها إجابات:

١ - تحت أى ظروف ينبغى على الرجل أن يقف عندما يقدم لسيدة؟

٢ - هل ينبغى على السيدة الوقوف عندما تقدم لشخص؟

٣ - هل يوجد فارق إذا كانت المناسبة إجتماعية أم عمل؟

- ينبغى على الرجل الوقوف عندما تدخل إمرأة عليه المكان لأول مرة ويظل واقفاً حتى تجلس المرأة أو أن تغادر المكان، ما لم تطلب هى بنفسها من الرجل الجلوس بتوجيه الشكر له أولاً ثم طلب الجلوس منه لأنها ستغادر بعد فترة وجيزة أو ما شابه ذلك. وهذا لا يعنى الوقوف لاستقبال أى فرد يدخل عليه ويقدم له مثل هذه المراسم ولكن للأشخاص الذين يقابلهم لأول مرة أو من لهم شأن.

- عندما يكون هناك عميل ما فى العمل سواء أكان رجلا أو إمرأة متجه إلى مكتب رجل ينبغى عليه الوقوف لاستقباله أو استقبالها مع عرض المقعد له/ لها ولا يجلس حتى يجلس/ تجلس أولاً. وعندما يقف العميل للرحيل ينبغى الوقوف واصطحابه لباب المكتب والإمساك بمقبض الباب له/ لها حتى الرحيل.

ـ عندما تستقبل إمرأة عميل رجل فى مكتبها يجوز لها استقباله وهى جالسة، لكن فى المجمل عليها اتباع نفس القواعد الخاصة باستقبال الرجل للعملاء فى مكتبه. إذا كان من الجائز لها أن تجلس عندما يكون هناك عملاء أصغر منها فى السن، فيجب عليها الوقوف عند استقبال العملاء من السيدات الأكبر منها فى السن.

ـ فى المطعم، إذا صادف الرجل وقابل إمرأة يعرفها يتبع التالى:

١ ـ إذا قامت المرأة بتحية الرجل تحية عابرة عند مرورها به، عليه الاكتفاء بتوجيه إيماءات التحية من مكانه مع النهوض من على مقعده قليلاً وعدم الوقوف كلية للتعبير عن الاهتمام وتبادل التحية معها.

٢ ـ أما إذا توقفت لتبادل الحديث، عليه بالنهوض من مكانه كلية لتقديمها لباقى الأشخاص الذين يجلسون معه حول المائدة.

ـ فى المنزل، وفى حالة إقامة حفل فى إحدى المناسبات الخاصة على المضيف والمضيفة استقبال زائريهم والترحاب بهم فى وضع الوقوف عند وصولهم، بل وكافة أعضاء العائلة المضيفة لزاماً عليهم اتباع نفس الخطوة إلى جانب الصغار أيضاً باستثناء الأطفال ما لم يتم تقديم الضيف لهم شخصياً والذى يكون وقوفهم فى هذه الحالة واجباً.

ـ لا يطلب من المرأة الوقوف عندما يقدم لها شخص بعيداً عنها أو عندما تصافح شخصاً بالأيدى إلا إذا كان الشخص أكبر منها فى السن أو فى المركز أو شخص ستدخل فى حوار معه، كما ينبغى على المرأة الوقوف عند مصافحة سيدة أكبر منها فى السن لأن الوقوف هنا دليل على احترام السن الكبيرة.



اتيكيت الضيوف

اتيكيت الضيوف

ـ تتعدد قواعد الإتيكيت الخاصة بالمضيف/ المضيفة.... لكن هذه المرة إذا كنت أنت الضيف المدعو لتناول غداء.. عشاء.. لحضور حفلة ما، فما هى القواعد المتبعة للإتيكيت والتى تسمى بـ «إتيكيت الضيوف»؟

• قواعد الإتيكيت:

ـ الحساسية: إذا كنت تعانى من الحساسية لنوع معين من الأطعمة، فعليك أن تخبر المضيف/ المضيفة فى وقت سابق على حضور الدعوة وبعد توجيهها وما تحتاجه من متطلبات غذائية فى حدود اللائق.

ـ الملابس: إذا تلقيت دعوة لا تتردد فى سؤال المضيف/ المضيفة عن نوعية الملابس التى ترتديها، أما إذا كانت حفلة شواء فلا داعى للسؤال. والقاعدة العامة هو أن تضع فى اعتبارك دائماً نوع الحفل وميعاده ليلاً أم نهاراً عند اختيار الملابس... ولا للقبعات عند الجلوس على المائدة.

ـ المقاطعة: تتمثل المقاطعة فى التليفون المحمول.. الذى قد يكون مقبولاً فى بعض البلدان والبعض الآخر لا. لا تحاول ارتشاف أو تبريد الطعام الساخن بالنفخ فيه.. لا تتحدث والطعام فى فمك. لا تتمخط وأنت على المائدة وعليك بالاستئذان وقتها.

ـ مواصلة الود: بما أن المضيف/ المضيفة اعتنى بك ووجه إليك دعوته

فينبغى أن تهتم به أيضاً بتوجيه ما يعبر عن شكرك وامتنانك له بإرسال بطاقة شكر أو بريد إليكترونى أو مكالمة تليفونية حسبما يروق لك.

- الهدايا: إذا كان شخص تعرفه اختر الهدية العملية التى يمكن أن يستفيد منها وليس شرطاً أن تكون غالية فى الثمن.. أما الشخص الذى لا تعرفه فيكتفى بباقة من الورود. من الأفضل أن تقدم الهدية لصاحب الدعوة لتوجيه الشكر له شخصياً.

- الدعوة: لا تصطحب أى شخص غير موجه الدعوة إليه.. وبالطبع ينطبق ذلك على الأطفال.

- تناول الأطعمة أو المشروبات: لا تبدأ فى تناول أى شىء إلا بعد أن تحصل على الإشارة الخضراء من المضيف/ المضيفة وهى البدء فى الإمساك بالشوكة ومن هنا تبدأ أنت أيضاً.

- المغادرة: عليك باختيار الميعاد الملائم للرحيل.. وإذا كنت مدعوا لتناول الغذاء أو العشاء يحدد ميعاد مغادرتك المكان عند إشارة المضيف/ المضيفة باستعداده لذلك.لا تطلب أخذ الطعام المتبقى مطلقاً.

- فوطة المائدة: توضع على الفخذين (الحجر) بمجرد جلوسك على المائدة، لا تحاول فرد طياتها كلية لكى تحمى ملابسك فى حالة انسكاب الحساء أو أية سوائل بجانب فتات الطعام.

- وضع الجلوس: الاسترخاء مطلوب عند تناولك للطعام، لا ترتكز بكوعيك على المائدة وإنما احتفظ بهما على جانبى الجسم.



اتيكيت الروائح
غير الطيبة

لفت النظر لرائحة العرق:

- هناك نوعان من الروائح الأولى كريهة والأخرى ذكية... والرائحة تطلق على الطعام... على الأماكن... وحتى على الأشخاص.

فإما أن يمر الشخص من أمامك وتثنى على رائحة العطر الذى يستخدمه أو حتى مزيل العرق... أو تسد فتحتى أنفك ولا داعى للتكملة فأنتم **تعلمون ما الذى** يحدث بعد ذلك.

وقد تتعرض لهذه المواقف بشكل عابر ولا يمثل ذلك مشكلة لك، أما إذا كان الوضع مستمراً كان الله فى العون لأنك لن تحتمل ذلك. وأبسط مثال هو زميل العمل الذى يلازمك لفترة طويلة أثناء النهار. هل من اللائق أن تخبره بذلك أم أن تلتزم الصمت؟!!

دعنا نصل إلى الحل بطريقة منطقية خطوة بخطوة إذا وجدت قميص زميلك مفتوحاً ستلفت نظره إلى ذلك، أو إذا كان هناك بقايا للطعام بين الأسنان... ستتركه، ستجيب على الفور كيف أفعل ذلك هذا من غير اللائق.

نفس الشىء مع الرائحة... ستلاحقنى فى الرد وتقول أن الأمر مختلف تماماً، لماذا الرائحة لا تختلف كثيراً عن بقايا الطعام أو القميص المفتوح. لكن الاختلاف يأتى حول كيفية إخباره بذلك أى اللباقة مطلوبة إلى حد كبير فى هذه

المواقف. ويعتمد ذلك عما إذا كان رجلاً أو إمرأة. إذا كان رجلاً عليك بطلب مساعدة زميل آخر رجل لإخباره جانباً بأن مزيل العرق الذى يستخدمه غير فعال والعكس أو التحدث بصيغة الجمع «ما رأيك فى أن نغير مزيل العرق لأنه لا يعطى مفعولا ولا أشم رائحته.»

«دعنا نغير مزيل العرق الذى نستخدمه أريد أن يكون نفاذاً تصل رائحته للآخرين.»

وكل هذه الملاحظات تتم فى عدم تواجد أى شخص آخر منعاً للإحراج.



اتيكيت التعبير عن
الامتنان والشكر

توجد أكثر من طريقة للإعراب عن الشكر والامتنان:

١ - إما فى صورة شفهية ومباشرة لصاحب الهدية:

- أثناء تقديمه لها.

- من خلال مكالمة تليفونية بعد استلام الهدية فى اليوم التالى.

أو

٢ - فى صورة كتابية:

ومن المحبذ اتباع هذه الطريقة عند استلام الهدايا عن طريق البريد وتوفى رسالة الشكر هنا بغرضين: الأولى للشكر، والثانية لطمأنة صاحب الهدية على وصولها واستلامها. وتتمثل الصورة الكتابية فى:

- إرسال خطاب للشكر بالبريد.

- رسالة إليكترونية عن طريق الإنترنت.



انظر إلى الجدول التالى لتحديد مدى وجوب تقديم كلمات الشكر والامتنان

تقـــديم الشـــكـــر		
المناسبة	**وجوب تقديم الشكر**	**اختيارى أو غير ضرورى**
❖ حفلات العشاء	- إذا كنت ضيف شرف لهذه الحفلات يجب إرسال رسالة شكر مكتوبة للمضيف.	وما عدا ذلك، من غير الضرورى إرسال رسالة مكتوبة ويكتفى بتقديم الشكر الشفهى للمضيفة عند المغادرة.
❖ الزيارات المسائية	- لابد من تقديم الشكر، ولكن فى حالة الأصدقاء والأقرباء يكتفى بإجراء اتصال هاتفى.	
❖ أعياد الميلاد	- يتم إرسال برقيات شكر إذا لم يتم شكر مقدم الهدية شخصياً. وفى حالة الأقرباء والأصدقاء يكتفى بإجراء اتصال هاتفى.	- ليس من الخطأ إرسال برقية شكر مكتوبة إلى جانب الشكر الشفهى.
❖ زيارة المريض	- يقدم المريض بعد تماثله للشفاء، برقية شكر لمن قاموا بزيارته من القاطنين فى أماكن بعيدة عنه، كما يجب تقديم هذه	

	البرقيات أو إجراء مكالمات تليفونية للأصدقاء والأقارب.	
❖ برقيات العزاء	- يجب تقديم برقيات شكر لكل من تقدم ببرقيات العزاء، باستثناء البرقيات التى لا تحمل رسالة شخصية.	
❖ هدايا أو برقيات التهنئة	- لابد من تقديم الشكر لكل البرقيات الشخصية.	أما الخطابات المقدمة من الشركات لا داعى لإرسال الشكر.
هدايا الزواج	لابد من إرسال برقيات الشكر بجانب الشكر الشفهى على أن يتم ذلك فى خلال ثلاثة أشهر من تقديم الهدية، ومن الأفضل أن يتم ذلك بمجرد استلام الهدية.	
❖ عند استلام المضيف/ المضيفة للهدية بعد مغادرة الزائرين	بما أن الهدية تعبيراً عن الامتنان والشكر، يجب على المضيفة/ المضيف تقديم الشكر عليها أيضاً وذلك فى حالة وصولها عن طريق البريد.	

❖ عند رضاء العميل عن ممثل المبيعات	- من غير المهم إرسال رسائل شكر لأن ممثل المبيعات يكافأ مادياً إذا قام بإقناع العملاء ومعاملتهم على نحو لائق ولكن يمكن إرسالها من قبل العميل لتكوين العلاقات التى يستفيد منها فى المستقبل.

فالعلاقات التى توجد بين البشر يجب تتويجها ببعض اللمسات الرقيقة والتى من المستحيل أن تحكمها أية قواعد، فهى تنبع من داخل الإنسان والإكثار من ممارستها ستصبح من إحدى سمات الشخصية بل وجزءاً لا يتجزأ منها ويصبح كل شخص مديراً للعلاقات العامة.



اتيكيت المحادثة

إتيكيت المحادثة:

- السلوك الحميد الذى نتبعه دائماً يأتى بالنتائج الإيجابية فى أى موقف من المواقف وخاصة فيما يسمى بفن الحديث.

وقد لا يعى الكثير أو لا يعرف كيفية إدارة محادثة مع طرف أو أطراف أخرى.

- فن الحديث:

- الاستماع:

الحديث أو المحادثة هى فن أو فن اجتماعى على وجه التحديد، من خلال الملاحظة والتجربة من الممكن أن يصبح الشخص شخصاً ماهراً فى إدارة أى نقاش وسط جماعة وليس مع فرد واحد فقط بعينه... فهل تتخيل مدى الجرأة التى سيصل إليها هذا الشخص باتباعه قواعد الإتيكيت لكى يلتف الآخرون من حولك لتبادل الآراء حول موضوع عام أو خاص. ومن القواعد الأولية أن تكون لطيفاً تبدى اهتماماً بكلام الآخرين.

وتجد الشخص الاجتماعى تتوافر فيه صفة هامة هى الإنصات للغير وترك الفرصة لهم للتحدث بل وإشعارهم بأهميتهم وبهذا ستكسب نقاطا لصالحك.

ـ بدء المحادثة:

كيف تبدأ الحوار مع شخص؟ بالتحدث عن المكان الذى تتواجد فيه، أو عن سبب تواجدك فيه (إما للالتقاء بالأصدقاء أو غيرهم)، التحدث عن الذكريات مع الأصدقاء أو عن حدث مع شخص تعرفه. أما إذا كنت فى حفلة فالمضيفة من الممكن أن تكون هى محور كلامك. لا يشترط تحدثك بكثرة حتى تبدو لطيفاً، التوجه بالنظر دائماً إلى الشخص الذى يتحدث من خلال توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذى يدور أمامك حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للغير. والمتابعة لا تأتى بالتحاور الشفهى ولكن بمتابعة العينين وإبداء بعض التغيرات والتعبيرات على الوجه والتى تكون أفضل بكثير من الكلام فى بعض الأحوال.

ـ الثرثرة:

حكاية القصص الطويلة قد لا تكون فى صالحك أو صالح من يقصها لأنك تحتكر الحديث بأكمله ولا تعطى الفرصة للغير. لكن فى بعض الأحيان قد لا يستطيع الفرار من هذه القصص الطويلة إذا كان الشخص الذى يوجد أمامك يحكى حادثة له. وفى هذه الحالة لكسر رتابة الحديث توجه الأسئلة للأشخاص المنصتين عما إذا كانوا قد مروا بمثل هذه الأحداث من قبل. ليس السكون والهدوء من حولك يعنى الاهتمام بما يقوله الشخص أو أن له شأن لكنه قد يعنى الملل... وللابتعاد عن سماع ملاحظات محرجة مثل «هل انتهيت من حديثك» عليك بتنمية حاسة التمييز لديك عما إذا كان غيرك يشعر بالملل من حديثك أم لا وتحديد الخط الفاصل.

ـ المقاطعة أثناء الحديث:

مقاطعة الحديث قد تكون المآزق التى لا تجعلك تبدو محاوراً ناجحاً، حاول ألا تقاطع الحديث بقدر الإمكان... فإذا انضم شخص جديد للمجموعة ومشاركته بموضوع جديد عليك باستئناف الحديث القديم مرة أخرى. وعند العودة لابد من إخبار هذا الشخص بموضوع الحديث.

ـ الأخطاء:

عند رواية شىء مؤلم حدث لك أو لشخص آخر بدون معرفتك بأن شيئا مشابها قد حدث لأحد الحاضرين على أن يلفت شخص آخر انتباهك، عليك بالإشارة إما بالاعتذار أو بقول «معذرة فأنا لا أعلم بذلك». ثم يدار الحديث فى اتجاه آخر أى يغير الموضوع.

وإذا كنت مرحاً وتحب روح الدعابة بأن تبدى سخريتك من شىء بشكل معقول فلا مانع منه، ومثال آخر على ذلك إذا تمت دعوتك لتناول وجبة غذاء أو عشاء فى مطعم أو فى بيت آحد الأصدقاء أو عند ذهابك لأحد الحفلات ثم أظهرت استيائك من نوع معين من الطعام ثم وجدته الطبق الرئيسى أمامك فالاكتفاء بإبداء الابتسامة على وجهك ونسيان ما كنت تتحدث بشأنه هو الحل للخروج من المأزق.

ـ الثقافة:

سر آخر من أسرار فن الحديث هو معرفتك بالشخص الذى ستجلس وتدير النقاش معه، ومعرفته بالمواضيع التى تحوز اهتمامه. معرفة الأخبار اليومية وخاصة إذا كنت خجولاً لتستخدمها عند الحاجة لأن نقاشك لابد وأن يبدو طبيعياً وليس مقحماً!



اتيكيت الرد على التليفون

ـ ما هى الطريقة المثلى للرد على المكالمات التليفونية؟

هل توجد طريقة وسلوك للإتيكيت للرد على التليفون... حتى التليفون.. نعم للتليفونات أصول وقواعد ينبغى اتباعها.

❖ **ما هى الطريقة الصحيحة للرد على التليفون؟**

مازالت كلمة «آلو» بكافة معانيها وترجماتها هى الإجابة المتربعة على عرش الردود على المكالمات التليفونية أو مثيلاتها: «هاللو» باللغات الأجنبية.

❖ هل من الصحيح أن يقوم الطالب بذكر اسمه بمجرد الرد على مكالمته؟

نعم، فهذه هى الإجابة أيضاً المثلى من قبل الطالب والتى لا تتغير ولكن الذى يختلف هى طريقة التقديمة من شخص لآخر وحسب الشخص الذى سيرد عليك:

ـ إذا كان المجيب خادم/ خادمة»: أنا السيد/ ....، هل السيد/ .... موجود».

ـ إذا كان المجيب طفل:«أنا السيد/ ....، هل والدتك/ والدك موجود.»

ـ وفى حالة معرفتك للشخص الذى رد عليك ترحب به باسمه ثم تعرفه بنفسك وتطلب الشخص الذى تريد أن تتحدث معه: «أهلا.... أنا....، هل.... موجود بالمنزل.»

ـ إذا كان الطالب شخصاً أكبر منك فى السن ويطلب شخصا أصغر منه فى

السن فيكتفى بذكر اسمه فقط «أنا السيد.»..../

ـ إذا كان الطالب شخصاً صغيراً ويطلب أكبر منه سناً سواء أكان رجلاً أم إمراءة: «آلو سيد/ سيدة.... أنا.»....

ـ إذا كان الطالب طفلاً ويريد التحدث مع صديق له: «آلو سيد/ سيدة.... أنا.... هل أستطيع التحدث إلى.... من فضلك.»

❖ وفى حالة عدم تقديم الطالب نفسه أو الكشف عن اسمه وشخصيته، فليس من الوقاحة فى شىء أن تطلب منه تعريف نفسه أو بمعنى آخر ذكر اسمه. والأمر هنا لا يعنى عم التأدب فى الرد بقدر ما هو يعنى تحقيق الأمن والأمان لأهل المنزل، لأن الكثير من الأشخاص يطلبون للتأكد من عدم وجود أحد بالمنزل من أجل أغراض السرقة على سبيل المثال. وإذا تعرفت على اسم الشخص ولم تتعرف على هويته أو هويتها فيجب أن تكون الإجابة بالرد التالى:

«هو مشغول الآن ليس بوسعه الرد عليك، من الطالب إذا لكى يرد المكالمة» بدلاً من أن تقول له «ليس موجودا بالمنزل.»

❖ ويأتى دور المجيب فى النهاية بعد التعرف على هوية الطالب واسمه بالترحيب بالطالب وذكر اسمه فى المقابل أيضاً.



اتيكيت استخدام المحمول

إتيكيت التليفون المحمول:

يوجد هواة للتليفونات سواء التليفون العادى أو اللاسلكى أو المحمول وخاصة هذا الأخير، فهو يسبب هوس لبعض الأشخاص ويتناسون معه قواعد الإتيكيت المتبعة عند التحدث من خلال الهاتف... وسنجد لهم الأعذار لأنهم لا يعرفون قواعد **اللياقة** والذوق عند التحدث فيه.

• التليفون الخلوى:

- إتيكيت التحدث فى التليفون الخلوى (المحمول):

يوجد نوعان من الأشخاص تستخدم التليفون المحمول شخص «متعقل» وشخص «أحمق»، فالشخص المتعقل هو الذى يقدم لنا قواعد الإتيكيت التى ينبغى اتباعها، والأحمق هو الذى يغفل عنها ويتجاهلها.

١ ـ الانتباه للطريق والأمان:

بالتحدث فى التليفون المحمول أثناء القيادة قد يشتت تفكيرك ويعرضك للخطر أنت ومن حولك، لذلك ينبغى الحد من استخدامه أثناء القيادة بقدر الإمكان والتركيز كلية فى الطريق للمحافظة على حياتك من الأذى والضرر.

- (أنا الشخص المتعقل فى حديث له مع الشخص الأحمق) لا استخدم التليفون المحمول أثناء القيادة إلا فى حالة وجود السماعة، فكلتا يداى خاليتين للقيادة ونقل السرعات، كما أن سماعة التليفون تجعلنى أركز فى القيادة أكثر. كما

أننى لا أتعمد أن أجرى مكالماتى التليفونية فى المناطق شديدة الازدحام أو عند التوقف فى إشارة لأنها تحتاج إلى تركيز ١٠٠٪. وإذا طلبنى أى شخص لا أجد حرجا فى أن أغلقه أو أترك جرسه يرن أفضل من أن أتعرض لحادث أو مخالفة. وإذا كانت المكالمة التى أنتظرها هامة للغاية أتنحى جانباً فى الطريق للتحدث.

ـ أما أنت يا «أحمق» لا تلتفت إلى الطريق الذى تسير فيه، تحمل التليفون فى يديك وتتحدث فيه. لا تبالى بتعريض حياتك أو حياة من يحيطون بك للخطر ولا يمكنك من التركيز فى أخذ القرارات الصحيحة وهناك شعار يجب أن تعمل به «القيادة أولاً ثم الحديث لاحقاً.»

٢ ـ نبرة الصوت الهادئة:

ينبغى أن تكون نبرة صوت الشخص المتحدث، وصوت التليفون نفسه هادئة لا تسبب إزعاجا لغيرك.

ـ أنا أتحدث بصوت منخفض لأن التليفون له ميكروفون حساس قادر على نقل الأصوات الهامسة وليست المنخفضة فقط. كما أننى أختار نغمة التليفون على أقل درجة حتى لا ينزعج أى شخص. أستطيع أن أجنب أى شخص أى ازعاج قد يصدر منى أو من محمولى باستخدام (الذبذبات) بدلاً من الرنين وخاصة أثناء الاجتماعات والأعمال الهامة أو فى وجود شخص مريض أو نائم كما أننى أراعى الأطفال وصغار السن. وأستطيع أن أتحكم فى صوتى حتى لو كان هناك زحام، وأجعله هو صوت التليفون منخفض للغاية... هل تجد شخصا متحكما فى نفسه لهذه الدرجة. عندما أتحدث فى التليفون لا أحاول جذب انتباه غيرى أنه يوجد شىء هام بحيث أجعلهم يتطفلون على أو يشتتون انتباهى، كما يجعلنى أجرى اتصالى على نحو فعال.

ـ أما أنت تتحدث بصوت مرتفع، تختار أعلى النغمات لتزعج بها غيرك فى كل الأوقات حتى وإن لم تكن مناسبة وفى كل الأماكن، كما أنك تحاول جذب انتباه من يحيطون بك للتباهى. وأعلم أنك قد ترفع صوتك بسبب الإحساس بأن

المستقبل لا يستطيع سماع مكالمتك لكن ذلك لن يكون فى جميع الأحوال... فأنت بالرغم مما تفعله لن تكون مشهوراً وذائع الصيت.

٣ ـ المسافة والبعد:

لأى شخص منا حيز شخصى خاص به وهو المكان الذى يشغله، وهنا الحيز لابد وأن يضمن إحساس الإنسان بالأمان والهدوء وخاصة فى الأماكن المزدحمة. وعندما يتعدى شخص حدود منطقته هذه ليخترق ملكية الآخرين فسوف يصيبهم بعدم الراحة والارتياح.

ـ أنا أحترم الحيز الشخصى لجميع الأشخاص، وأحاول دائماً التحدث بمسافة تبعد عنهم ٣٠ ـ ٦٠ سم أو أكثر من ذلك، وإذا لم يوجد لدى حيز خاص بى انتظر حتى يتاح لدى.

وحساسيتى من أجل احترام الآخرين والوفاء باحتياجاتهم هى دليل على الشخصية الجيدة.

ولا أتحدث مطلقاً فى الغرف المزدحمة والطوابير أو الأماكن الضيقة، فقد تعلمت هذا السلوك من خلال مشاهدتى لردود أفعال الآخرين تجاه من يتحدثون فى «الموبايل» بصوت مرتفع وفى أماكن مزدحمة وستتعلم كما تعلمت.

ـ أما أنت فتتجاهل الحيز الشخصى للآخرين وتتظاهر بالتناسى لعدم إراحة الآخرين بمثل هذا السلوك. فأنت غير مراع للشعور غير مدرك وغير مهتم بالآخرين فأنت ترفع شعار الأنانية والأنا.

٤ ـ الخصوصية فى المحادثة:

السبب الرئيسى وراء اختراع التليفون الخلوى ضمان سير الأعمال الهامة على ما يرام الوقت المناسب لها، لأن فى بعض الأعمال ينبغى اتخاذ قرارات فورية وحازمة لا تتطلب أى تأجيل. وبما أن أى معلومة تتصل بالأعمال هامة فيتحتم أن تحاط بشىء من السرية أو الخصوصية.

ـ فأنا أحرص دائماً على الوقت والمكان المناسبين لنقاش بعض المواضيع أو المشاكل بشكل يتيح السرية لهم.

ـ أما أنت فتذيع أخبارك على الملأ ولسانك يسرب المعلومات الهامة التى قد تضر بك وبأعمالك بدون أن تشعر.

٥ ـ الابتعاد عن الشجار:

ينبغى أن يكون شعار التليفون «خير الكلام ما قل ودل» لإبلاغ الأمور الهامة بإيجاز، فهو غير مخصص لإدارة شئون المنزل أو الأسرة أو الشجار فى أمور العمل، كما أنه من الأفضل الانتظار لمقابلة الشخص وجهاً لوجه عندما يكون هناك خلاف أو مشادة لأن هذا يؤدى إلى نتائج أفضل.

ـ أنا أعلم تماماً نوع المناقشات التى أستخدم لها التليفون وما هى نبرة الصوت المستخدمة، فالمناقشات الحادة أو العالية لها أماكنها الخاصة بها، فلا استخدمه لفصل الموظفين أو مطاردتهم أو للمجادلة مع رئيس العمل أو للشجار مع زوجتى أو أطفالى.

ـ أما أنت فلا تجد حرجا فى أن تشارك الجميع فى أسرارك وترفع صوتك بالشجار والجدال لتثبت لنفسك وليس لغيرك كما تعتقد بأنك قوى الشخصية لإدارة شئون منزلك وعملك.

٦ ـ التركيز:

شىء بديع أن يكون الشخص نشيط وينجز كثيراً من الأعمال فى آن واحد ويطلق عليه «شخص متعدد الوظائف»، فمن الممكن أن يقوما لشخص بالتحدث فى التليفون والكتابة على الكمبيوتر وشرب فنجان القهوة أو الشاى وكتابة التقارير الهامة «كله فى آن واحد» ينجز كل ذلك بكفاءة كبيرة، لكن فى بعض الأوقات الأخرى تتطلب بعض الأعمال التفرد فى إنجازها لأهميتها كما تعكس شكلا من أشكال عدم الاهتمام والكفاءة، وينطبق الحال مع التليفون المحمول.

ـ فأنا أركز أما أنت فلا!!!

إتيكيت الجيرة

ـ ما هى أصول الجيرة وقواعدها؟ الجيران يشكلون بالعشرة جزءاً من عائلتك التى تنتمى إليها، فهم يسكنون معك ولكن بشكل غير مباشر.

إذا كنا نحرص دائماً على اتباع قواعد الذوق وآداب المعاملة فى كل شىء فى حياتنا فى الطعام، توجيه الشكر، تبادل الهدايا، التحية، فى العمل مع الآلات الساكنة من الفاكس والبريد الإلكترونى والتليفون أو حتى أثناء دخول الحمام، فمن الأولى أن نعرف قواعد الإتيكيت مع الأشخاص ليس فقط الأصدقاء أو فى مجال العمل مع الرؤساء والزملاء ولكن مع الجيران أيضاً.

● أصول الجيرة الطيبة:

ـ دائماً وأبداً تطبق «القاعدة الذهبية» حب لغيرك ما تحب لنفسك أو عامل غيرك كما تعامل نفسك.

ـ احترام خصوصياتهم.

ـ التسامح ومناقشة المشاكل معهم أو مصادر المضايقة إن وجدت بشكل مباشر، لا تستخدم الوساطة.

ـ عدم التدخل الشديد فى أدق تفاصيل حياتهم ما لم يطلب منك ذلك فكل له حياته الخاصة وأصدقائه الذين لا يكونون أصدقاء لك أو لهم.

ـ إياك والضوضاء وما يسببه الأطفال من إزعاج عند الصراخ ورفع الأصوات، ولا يقتصر ذلك على أصواتهم بل أصوات الراديو والتليفزيون

والكاسيت وخاصة فى أوقات الليل المتأخرة.

- وإذا كنت من هواة تربية الحيوانات أو لديك أطفال حديثى الولادة... ستسأل ماذا أفعل معهم فمن الصعب التحكم وإسكاتهم أو السيطرة بسهولة على الحيوان، وتهدئة الطفل أو الحيوان الأليف وإغلاق النوافذ هما الحل!!.

- القمامة من الأمور المزعجة أكثر من الضوضاء فهى تؤذى حاسة الشم والبصر ناهيك عن الأمراض التى تسببها بالإضافة إلى اتساخ المنزل.

- الجيرة ليست هى جيرة المنزل والسكن، فإذا دققت فى معنى الجار أى الشىء المجاور لك سواء فى سكن، فى مكان عام، فى النادى، على الشاطىء أو من يكون بجوارك بالشارع. و كل هذا له قواعده مثل المنزل تماماً التزام الهدوء والنظافة.

- أما الشاطىء فله اعتبارات أخرى:

- لا تختار المكان المزدحم على أن تكون هناك مسافة كافية بينك وبين جارك حتى تترك لهم الحرية من تصرفات يسلكونها وحتى لا يشعرون بأنهم مراقبون منك.

- إذا كان لديك أطفال، فعليك باختيار مكان قريب من الشاطىء حتى لا. تزعج من حولك بالرمال التى يلعبون بها أو المياه.

- استخدام سماعات على الأذن لسماع ما ترغب فيه من موسيقاك المفضلة وأنت على الشاطىء أو إذا استخدمت الكاسيت عليك بخفض صوته.

- التفريق فى ملابس البحر بين الشواطىء العامة والشواطىء الخاصة التى تكون فيها حرية أكثر.

- عند تناول إحدى الوجبات على البحر تجنب أن تترك وراءك أية مخلفات وأبسط شىء للمحافظة على نظافة الشاطىء هو الكيس البلاستيك.

- التحفظ فى إظهار المشاعر الرومانسية من عناق أو قبلات، فهذا لا يجوز مطلقاً على الشاطىء ويثير العائلات الذين لديهم أطفال أو مراهقين.

إتيكيت الرد على الأسئلة المحرجة

(السن أو النقود)

لا تحرج بعد الآن فأنت بوسعك أن تحرج بطريقة تأدبية من يسألك عن هذين الشيئين أو بمعنى آخر أنه هروب بلباقة من سؤال لا ترغب فى الإجابة عليه.

• السؤال عن السن:

- الإجابة بالتالى:

أ - كبير بما يكفى لكى احكم على الأمور.

أو

ب - فوق ٢١ عاماً على سبيل المثال بدون تحديد.

أو

ج - ذكر سن كبير جداً مع الضحك والسكوت.

• السؤال عن ثمن شىء:

- وتكون الإجابة هنا:

أ - لا أتذكر الثمن.

أو

ب ـ تظاهر بأنك تحاول تذكر ثمنه لكنك لا تستطيع.

أو

ج ـ الرد بأن «كل شىء غال الآن وأصبحت المعيشة مكلفة.. دعنا لا نتحدث فى النقود حتى لا نصاب بالإحباط» ثم قم بتغيير الموضوع.

ولن يسألك أحد مرة أخرى عن سنك أو أى شىء يتعلق بما تدفعه من نقود إتيكيت المصافحة فى العمل:

ـ يوجد فارق كبير بين إتيكيت العمل والإتيكيت الاجتماعى، ويتضح هذا الاختلاف فى كلمتى «الشهامة واللطف»، فمعاملات العمل تشبه إلى حد ما الضوابط العسكرية.

ـ والمرأة لم تعد عنصراً تكميلياً أو إضافياً يلحق بالرجل.. فإذا كنت تفتح الباب للمرأة كنوع من الاحترام لها فنفس الشىء يمكنك أن تفعله مع الرجل المهم.. أو للعملاء أو حتى لزميل يحمل أشياءاً ثقيلة.

ـ كما أن هناك شيئا هاما قد ينساه العديد.. الأبواب المتحركة التى تفتح فى جميع الاتجاهات، لابد وأن تكون فى المقدمة لدفعها للأمام ثم الانتار على الجانب للسماح للأشخاص بالمرور.

ـ قد يثير بعض الرجال الفوضى فى المصاعد الكهربائية للسماح للمرأة بالخروج أولاً منها.. إلا إذا كانت هى الرئيسة أو هى العميل والتى تكون الفوضى عندها مطلوبة وضرورة حتمية، والقاعدة التى تطبق فى هذه الحالة الخروج للمرأة أو للرجل التى/ الذى يكون أقرب لباب المصعد.

ـ المرأة التى تعاملها بشهامة وبلطف فى مجال العمل قد يفهم منه التقليل من شأنها.. ومعناه العداء وبالتالى فقد المزيد من العملاء.

ونفس الشىء يطبق على ذوى الاحتياجات الخاصة، بالابتعاد عن المعامله الخاصة.. مع مراعاة وجود احتياجات جسدية خاصة لهم مثل: عدم رفع الصوت عند التحدث لشخص فاقد البصر، أو إبعاد العكاز عنه أو الكرسى المتحرك.. أو

أى وسيلة للمساعدة يعتمد عليها. أما عن سؤال الشخص المعاق عما إذا كان يريد المساعدة قبل التقدم بها مطلوب حيث تطبق هنا القاعدة الذهبية التى تقر بالتالى «لابد وأن تعامل الآخرين بالطريقة التى يفضلونها».

• المصافحة بالأيدى:

ـ الطريقة المقبولة فى تحية العمل للأشخاص الآخرين هى المصافحة بالأيدى، وإن كانت القبلات دخلت مجال التحية أيضاً.

ـ عند مصافحة الأشخاص بالأيدى، لا تحاول تقبيل شخص دون الآخر فالكل سواء.

ـ هناك قواعد عن السلوك الذى يتبع من أجل المصافحة، يمكنك تعلمها الآن: للمصافحة الصحيحة توجد جليدة بين كل إصبعين فلابد من بقاء إصبع الإبهام لأعلى مع لمس الجليدة التى توجد بين أصبعى الإبهام والسبابة قبل ثنى باقى الأصابع على يد الشخص الذى تصافحه.. جرب الآن وعلى الفور مع زميل يوجد بجوارك.

ـ من المعتاد عليه فى الإتيكيت الاجتماعى عند مصافحة المرأة لشخص أمامها لابد وأن تكون هى المبادرة أولاً.. أما فى إتيكيت العمل لا يهم من الذى يقوم بالمصافحة أولاً والأفضل أن يكون الشخص الذى بيده زمام الأمور.

ـ أما إذا كان هناك اسم معلق على الملابس وتريد معرفته أثناء المصافحة بدون الارتباك وعدم لفت الانتباه لذلك.. هناك قاعدة لتعليق الاسم قبل معرفة كيفية النظر إليه، فأنسب مكان له لأعلى على الكتف الأيمن والسبب فى هذا المكان أنه عند المصافحة تتبع العين حركة الذراع التى تسلم بها بالطبع على الناحية اليمنى من جسم الشخص الآخر وبالتالى وجود سهولة متناهية فى قراءة الاسم، بعكس الجانب الأيسر الذى ستضطر إلى عمل مسح شامل لقراءة الاسم مما يعطى انطباعا بإيماءات غير مقبولة... فلا تحاول المصافحة إذا كان الاسم غير معلق بطريقة صحيحة

الإتيكيت والأطفال

الأطفال والاتيكيت

ـ هل الطفل يحاسب على تصرفاته مثل الكبير... وهل تؤخذ عليه تصرفاته.

فنحن دائماً ما نطلق على سلوكهم الخاطىء «تصرفات عيالية» ويمتد هذا الوصف للأشخاص الكبار فى بعض الأحيان عند عدم احتواء أزمة أو موقف يواجههم... المسألة ليست هى محاسبة الطفل وإنما هى أسلوب تربيته لابد وأن يكون صحيحاً منذ الصغر، وأسلوب التربية هذا يتمثل فى قواعد اللياقة والذوق (الإتيكيت) المتبع من جانبهم فى أى موقف من مواقف الحياة... مثل الحديث فى التليفونات، أو عند اصطحابهم فى أماكن عامة.

• مقاطعة الأطفال للمكالمات التليفونية:

إذا كنت تحدث صديقك أو رئيسك فى العمل فى أمر هام فى التليفون ثم سمعت نواح طفلك وبكائه رغبة فى التحدث مع الطرف الآخر... هل من اللائق أن تترك له السماعة لكى يسترسل بدلاً منك فى الحديث؟

ـ لا يوجد هناك طفل مثالى يتجنب مثل هذا السلوك، لكن الأهم كيف يتم تدريبه على السلوك المفترض فى سن مثل سنه هذا والحل الأمثل للوصول لذلك هى إما:

١ ـ أن تخبر صديقك وداعاً ثم تستكمل المحادثة معه فى وقت لاحق بعيداً عن أطفالك...

ولكن هذا صعب للغاية مع رئيس العمل!!

٢ ـ الحل الثانى هو ترك الطفل يتحدث مع صديقك على أن يكون المحور الوحيد للحديث كلمة الوداع «باى باى.»...

• اصطحاب الأطفال فى الأماكن العامة:

لا يفضل اصطحابهم إلى أى مكان عام لعدم إثارة الفوضى، لكن إذا اضطرتك الظروف لفعل ذلك فلا توجد قواعد محددة وإنما الملاحظة المستمرة وإخبارهم بالخطأ والصح أثناء التجربة... وليس من الصحيح فى شىء أن تغلق عليهم الأبواب وتوصدها، وإنما المواجهة لمثل هذه المواقف ستكسبهم الخبرة وتعلمهم، لأن عملية التعلم تستغرق وقتاً كبيراً على طول فترة الطفولة حتى الوصول لمرحلة الشباب.

فلا تقلق مازالت الفرصة أمام أطفالك لتعلم قواعد الإتيكيت.



اتيكيت استقبال
الأشخاص المعاقين

إتيكيت الاستقبال:

تحديد أماكن الاستراحة التى يمكن الوصول إليها بسهولة، أماكن التليفونات... وإذا لم تكن مثل هذه الوسائل متاحة عليك بتوفير البدائل على الفور مثل أى حجرة خاصة أو حجرة للموظفين تحتوى على مثل هذه الإمكانيات حتى وإن كان مكتبك، مع توفير كوب من الماء.

- التحدث بنغمة الصوت الطبيعية عندما ترحب شفهياً بمن تستقبله لا ترفع نبرة صوتك ما لم يطلب منك ذلك.

- عندما تقدم الشخص الذى يعانى من إعاقة ما، فمن اللائق أن تصافحه بالأيدى حتى وإن كان الشخص يركب يداً صناعية أو بها إصابة ما:

٢ - بالنسبة للشخص الذى لا يستطيع مصافحتك بالأيدى، عليك بلمس كتفه أو ذراعه للترحيب به والاعتراف بوجوده.

• معاملة الشخص الكبير بطريقة تلائم سنه:

- مناداته باسمه/ اسمه الأول فى حالة إبداء جو من الود والصداقة مع كافة الحاضرين لا تحاول مطلقاً الربت على الرأس أو كتف الشخص الذى يستخدم كرسى متحرك.

- عندما تخاطب شخصاً يجلس على كرسى متحرك، لا تحاول الاقتراب.

والإمالة عليه لأن الكرسى هو جزء من الحيز الذى يمتلكه الشخص المعاق ومن حقه أن ينتفع به بمفرده.

- عندما تتحدث مع الشخص المعاق، عليك بالنظر إليه ويكون ذلك بشكل مباشر من خلالك بدون الاستعانة بعنصر ثالث.

- وفى حالة وجود مترجم للإشارة، لا يتم التحدث معه مطلقاً أو توجيه أية استفسارات له. الحرص على أن يكون هناك اتصال عينى بين المستقبل والشخص المعاق.

- عرض المساعدة بشكل لائق مع وجود الحساسية والاحترام، لكن كن مستعداً لتقبل الرفض على عرضك هذا ولا تلح فى تقديمها إذا كان الرفض هو الإجابة. أما إذا تم قبول المساعدة استمع ونفذ كما يطلب منك.

- السماح للشخص الذى يعانى من إعاقة بصرية الإمساك بذراعك (عند الكوع أو بالقرب منه). وهذا يعطى الشخص المعاق الشعور بالإرشاد وليس اصطحابه أو قيادته.

- استئذن الشخص المعاق بحمل أى شىء يكون معه ولكن بطريقة لائقة.

- إذا عرضت الإمساك بمعطف أو شمسية فهذا يجوز، لكنه من غير اللائق الإمساك بالعكاز أو العصا ما لم يطلب منك الشخص المعاق ذلك.



اتيكيت الدعوة بالهاتف

توجيه الدعوة:

- كيف توجه دعوتك من خلال التليفون، فهناك قواعد تحكم هذه الدعوة.

التليفون من أسهل الطرق وأكثرها مباشرة لأنك تعرف الرد فى حينه:

- يمكن أن يدعوك شخص عن طريق الهاتف على النحو التالى:

«أهلا فلان... وأنا فلان... دعيت بعض الأصدقاء لتناول العشاء عندنا فى المنزل يوم... الساعة...، هل بوسعك أن تأتى؟.»

فمن غير اللائق أن تسأل التالى: «هل يوجد لديك التزام يوم...» أو «هل أنت مشغول يوم...

«لأن هذا السؤال يبدو وكأنك تتدخل فى أمور لا تعنيك بالمرة وسيكون الرد عليه يحمل معنى لماذا تريد أن تعرف. والإجابة بعدم الانشغال بشىء من الممكن أن تجبره على حضور شىء لا يرغب فيه، والإجابة بالانشغال وعدم المقدرة على حضور المناسبة أو المكان الذى قد يكون ممتعاً للشخص الذى تمت دعوته وبالتالى سيصاب بالإحباط لرغبته فى ذلك.

- ينبغى أن توجه دعوتك بدون إبداء الأسباب ببساطة شديدة يمكنك توجيه الدعوة بهذه الكلمات فقط «هل أنت مشغول يوم... مساء.»

وستكون الإجابة: «لا أعلم إذا كان لدى التزامات مع العائلة فى هذا اليوم أم لا، سأرى. لكن لماذا تسأل؟

وبهذه الطريقة سيجبر الطالب أن يوجه الدعوة بالطريقة الصحيحة واللائقة.

- لا ينبغى أن يكون الرد هكذا «ستعرف فيما بعد «ما لم يتلوها شرح على الفور كأنك تقول «بعد التأكد مع زوجى أو عائلتى عما إذا كانت لا توجد هناك أية التزامات». أو أن تبدى سبباً لانشغالك أو ارتباطك بميعاد آخر وأنك ستحاول تغييره وستعاود الاتصال به مرة أخرى.

❀ ❀ ❀

إتيكيت اصطحاب الأطفال في الزيارات

- ما أجمل الاستمتاع فى صحبة الأصدقاء والالتقاء بهم من حين لآخر للاستمتاع بأجمل الذكريات... وإذا كنت معتاداً على الالتقاء بمفردك فقد يكون الوضع قد تغير الآن... فستجد منهم من تزوج ولديه الملائكة الأشقياء ألا وهم الأطفال.

كيف تتصرف إذا وجدت أحدهم قد جاء لزيارتك وفى صحبته أطفاله؟

- لابد وأن ترحب بكل شخص يدخل منزلك لأنه ضيف فى المقام الأول حتى وإن كنت لا تشجع هذه العادة.

- إذا كنت تضع أشياء ثمينة أو قيمة عليك باستئذان ضيوفك بصيغة تأدبية السماح لك بحفظها فى مكان آمن بعيداً عن متناول الأطفال حتى لا يتعرضون للأذى منها لأنك لم تتوقع مجيئهم.

- يمكنك إحضار الورق والأقلام لهم أو بعض القصص لتلوينها بعيداً عن الأثاث ولتكن منضدة مخصصة لذلك يستعملها أطفالك.

- عرض وسائل التسلية لهم مثل مشاهدة أفلام الكرتون فى التليفزيون أو عرض شرائط فيديو، أو تقديم وجبات خفيفة لهم حتى يستطيع الكبار التحدث فى الأمور الخاصة بهم بدون مقاطعة أو إزعاج من الأطفال.

- وفى نفس الوقت ليس فرضاً عليك أن تقدم كل وسائل الترفيه هذه لأنها مسئولية الآباء فى أن يضمنوا حسن سلوك أبنائهم.

● ماذا إذا تم إخبارك مسبقاً بمجيئهم،
وما هى الاستعدادات لذلك؟

ـ هذه الحالة معاكسة لما ذكرناه من قبل، فالمعرفة مسبقة بمجيئهم أى لديك الوقت الكافى لعمل الترتيبات الخاصة بك مثل تغيير أماكن الأشياء القابلة للكسر بعيداً عن متناول الأطفال للحفاظ عليها، وفى نفس الوقت لكى تجنبهم التعرض للخطر.

ـ إحكام غلق أبواب الحجرات التى ترغب أن يكون الأطفال بعيداً عنها.

ـ إحكام غلق النوافذ.

ـ بعد الانتهاء من وضع خططك الخاصة بوسائل الأمان، تأتى خطط الترفيه والاستمتاع بأن تعد لهم صندوقا ورقيا أو سلة بلاستيكية مليئة باللعب والورق والأقلام. وإن لم يكن لديك أطفال فى هذه السن الصغيرة وبالتالى لن تتوافر مثل هذه اللعب عليك بسؤال الآباء إحضار حقيبة من اللعب معهم حتى يتسلى الأطفال خلال زيارتهم بها.

ـ احضار بعض الحلوى لهم والألبان والعصائر ستكون باللفتة اللذيذة منك.



إتيكيت التربية
بين الآباء والأبناء

١ ـ الطلب والشكر:

هناك كلمتان سحريتان كلمة «من فضلك» عند طلب شيء، وكلمة «شكراً» عند إنجاز الطلب.

وأنت تعمل لصغيرك أو صغيرتك معروفاً. ينبغى أن تعلمه/ **تعلمها** هاتين الكلمتين لكى تصبح بمثابة العادة له/ لها. يجب أن يشعر كل **شخص بالتقدير** عند القيام بعمل أى شيء من أجل الآخرين وحتى ولو كان هذا **الشخص طفلاً** وكلمة «شكراً» هى أفضل الطرق للإعراب عن الامتنان والعرفان، والأفضل منها «من فضلك» تحول صيغة الأمر إلى طلب وتتضمن على معنى الاختيار بل وأنها تجعل من الطلب غير المرغوب فيه إلى طلب لذيذ فى أدائه.

٢ ـ الألقاب:

الطفل الصغير لا يبالى بمناداة من هم أكبر منه سناً بألقاب تأدبية تسبق أسماءهم لأنه لا يعى ذلك فى سن مبكرة ولا يحاسب عليه، ولكن عندما يصل إلى مرحلة عمرية ليست متقدمة بالدرجة الكبيرة لابد من تعليمه كيف ينادى الآخرون باستخدام ألقاب تأدبية لأن عدم الوعى سيترجم بعد ذلك إلى قلة الأدب.

٣ ـ آداب المائدة:

آداب المائدة للكبار هى نفسها للصغار باستثناء بعض الاختلافات البسيطة

وإن كان يعد اختلافاً واحداً فقط هو تعليمهم التزام الصمت على مائدة الطعام بدون التحرك كثيراً أو إصدار الأصوات العالية، مع الأخذ فى الاعتبار إذا استمرت الوجبة لفترة طويلة من الزمن لا يطيق الطفل احتمال الانتظار لهذه الفترة ويمكن قيامه آنذاك.

٤ ـ الخصوصية:

ـ لكى يتعلم طفلك احترام خصوصيات الكبار، لابد وأن تحترم خصوصياتهم:

ـ لا تقتحم مناقشاتهم.

ـ لا تنصت إلى مكالمتهم التليفونية.

ـ لا تتلصص عليهم.

ـ لا تفتش فى متعلقاتهم.

ـ انقر الباب والاستئذان قبل الدخول عليهم.

ولا تتعجب من هذه النصائح لأن تربية الطفل فى المراحل العمرية الأولى واللاحقة ما هى إلا مرايا تعكس تصرفات الوالدين وتقليد أعمى لها.

٥ ـ المقاطعة:

والأطفال شهيرة بمقاطعة الحديث، وإذا فعل طفلك ذلك عليك بتوجيهه على الفور أثناء المقاطعة ولا تنتظر حتى تصبح عادة له.

٦ ـ اللعب:

ـ من خلال السلوك المتبع فى اللعب بين الأطفال تنمى معها أساليب للتربية عديدة بدون أن يشعر الآباء:

ـ روح التعاون.

ـ الاحترام للآخرين.

- الطيبة.

- عدم الأنانية وحب الذات.

ويتم تعليم الأطفال من خلال مشاركة الآباء لهم فى اللعب بتقليد ردود أفعالهم.

٧ - المصافحة بالأيدى:

لابد وأن يتعلم الأطفال مصافحة من هم أكبر سناً عند تقديم التحية لهم مع ذكر الاسم والنظر إلى عين من يصافحهم، وقم أنت بتعليمهم ذلك بالتدريب المستمر.

٨ - إتيكيت التليفون:

عندما ينطق الطفل بكلماته الأولى يجد الآباء سعادة بالغة لأنه يشعر آنذاك أن طفله كبر ولا سيما مع الأصدقاء من خلال المحادثات التليفونية... لكن قد يزعج ذلك البعض. ولا مانع منه إلا بعد أن يستوعب الطفل الكلام وكيف ينقل الرسالة إلى الكبار.

٩ - تربية فى الداخل والخارج:

- جميع الآداب السابقة لا تقتصر على المنزل وإنما فى كل مكان وفى كل شىء:

- للجدود - للأباء - للأصدقاء - للمائدة

- للمحادثة - للمطاعم - للمدارس - للنوادى



إتيكيت الأماكن العامة

- إتيكيت الأماكن العامة أو الشارع يكون حول كيفية التصرف مع أى شخص تصادقه من رجل أو إمرأة

أو ما تتبعه من سلوك وتصرفات بشكل عام... وينطبق الكم الأعظم من هذه القواعد بين الرجل والمرأة.

- إتيكيت الجلوس فى السيارة:

- دائماً يجلس مالك السيارة فى المقعد الخلفى على الجانب المقابل لليد اليمنى إذا كان هناك سائق للسيارة.

- نفس الشىء ينطبق على المرأة إذا كانت هى المالكة وتتنازل عن هذا المكان لسيدة أخرى إذا كانت تعلوها فى المنزلة الاجتماعية.

- وعن الرجل والمرأة سوياً فى السيارة، إذا كان الرجل هو المالك عليه أن يعطيها نفس المكان السابق ونفس الشىء للتاكسى ولا ينبغى أن تجلس المرأة على الجانب الأيسر من الرجل مطلقاً.

- إتيكيت دفع النقود:

أصبح من غير المعتاد أن يقوم الرجل الذى يصاحب المرأة بدفع النقود وأصبحت القاعدة الشهيرة هى التى تطبق «الطريقة الإنجليزية» أن يقوم كل طرف بدفع حسابه بنفسه... أما عن قواعد الذوق:

١ - من اللياقة أن يقوم الرجل بالمبادرة فى العرض بدفع النقود عندما

تشترى المرأة التى تكون بصحبته أى شىء والتى ستقوم بالرد عليه فى المقابل «أشكرك، لا داعى لذلك».

ـ بالنسبة للأشياء الصغيرة، كأجرة تاكسى أو شيكولاته أو شراء مجلة فلا مانع أن يقوم بالدفع.

٣ ـ أما بالنسبة للأشياء الكبيرة، تناول الغذاء وما إلى ذلك تطبق القاعدة الذهبية الإنجليزية!!!.

❀ ❀ ❀

إتيكيت الهدايا

إتيكيت تقديم الهدايا:

عندما يدعوك شخص لحفلة عيد ميلاد، أو حفل زواج... أو لعشاء... فأول شيء ستفكر فيه الهدية. وليست الحفلات أو المناسبات السعيدة فقط هى التى تتطلب من الشخص تقديم الهدايا فيها، فالهدايا تقدم أيضاً لصديق إذا كان فى احتياج أو لمريض... الخ.

• اختيار الهدية:

واختيار نوعية الهدية تعتبر إحدى المشاكل التى تؤرق الكثير منا، فبالتأكيد ستنتابك الحيرة وتفكر كثيراً قبل شرائها، وهل هى تناسب الموقف الذى ستقدم فيه، وهل النقود أفيد للشخص من شراء هدية؟!

• نقود أم هدية عينية؟

كل يستخدم حسب المناسبة ففى بعض الأحيان تكون النقود أفيد، وفى البعض الآخر تكون الهدايا أنسب، ويتحدد ذلك حسب المناسبة وحسب الحالة الاجتماعية للأفراد، فلا مانع من أن تكون الهدية نقدية أو عينيه فيجوز الاثنان.

❖ ماذا عن الورود؟

هى بفكرة جيدة أيضاً، والسؤال الذى يطرح نفسه ما هو الوقت المناسب لتقديم الورود قبل أم بعد المناسبة؟

- يمكنك إرسال الورود قبل المناسبة أو قبل الحفل أو فى أثناء حالة المرض ويكون معناها فى هذا التوقيت المشاركة فى مشاعر الفرح أو الحزن.

- أو إرسالها بعد المناسبة مهما كان نوعها للتهنئة فى حالة الشفاء من المرض، أو للإعراب عن الامتنان والشكر لتوجيه الدعوة لك فى مناسبة ما.

فالاختلاف ليس فى التوقيت فكلا التوقيتين سليم، لكن المعنى هو الذى يختلف.

• هل يقبل الطعام كهدية؟

يعتمد على المكان الذى ستذهب إليه هل هو منزل لأحد الأصدقاء أم عشاء رسمى فى أحد الأماكن العامة.

١ ـ المنزل:

- من غير المرغوب فيه اصطحاب هدايا من الأطعمة (الحلوى) إذا كنت ستذهب لمنزل أحد الأصدقاء لتناول العشاء أو الغذاء.

- وإذا كانت ضرورة لذلك عليك بسؤال المضيفة أولاً، والتفسير لذلك أن المضيف أو المضيفة تعد قائمة طعامها حسب رغبتها وعندما تقدم لها نوعاً من الحلوى ربما تكون هى أعدتها بنفسها فسوف ترغمها بذلك أن تقدم صنفاً آخر من الممكن أن يكون مكلفاً لها.

- وإذا أحضرت هدية بدون سؤالها، فينبغى أن تكون الهدية بسيطة للغاية وغير باهظة التكاليف مثل: فطائر أو لتكن زجاجة مربى على أنه تصاحبها بعض الكلمات الرقيقة منك «تذوق هذه المربى على الإفطار فإنها لذيذة للغاية»...

٢ ـ الأماكن العامة (مناسبة رسمية):

- على عكس العشاء مع الأصدقاء، من الأفضل عدم اصطحاب هدايا فى الحفلات الكبيرة أو الرسمية وخاصة فى حالة عدم معرفتك بصاحب الحفل عن

قرب لأنه من الممكن أن يكون غير المعتاد بينه وبين أصدقائه تبادل الهدايا وعند تقديمك لهدية فأنت تسبب الإحراج بذلك للجميع.

ـ أما إذا كنت تعرف المضيفة أو المضيف ومن المعتاد تبادل الهدايا بينهم وبين الأصدقاء فبوسعك حينئذ تقديم الهدايا أى حسب ما هو متبع من عادات.



اتيكيت فتح الهدايا

فتح الهدايا أمام الزائرين:

يسأل الكثير عن مدى صحة «فتح الهدايا» فى الحفلات أمام الزائرين والأصدقاء الذين قاموا بشرائها لك، هل هذا أمر محرج أم أنه عادى لشكر أصدقائك على هداياهم؟

- لا تحرج من فتح هداياك أمام الآخرين فإن نصف المتعة من استقبال هذه الهدايا والاستمتاع بها هو فتحها أمام الآخرين لكى يستمتعوا معك بعلامات الفرح والمرح التى تظهر عليك مع توجيه كلمات الشكر لهم التى تكمل النصف الآخر من سعادتهم.

- والطريقة المثلى لعمل ذلك هو تجميع الهدايا كلها فى مكان واحد حتى يصل الجميع، ثم يقوم صاحب الهدايا بفتحها أمام كل الأصدقاء مع قراءة الكروت المصاحبة لكل هدية للتعبير بالشكر لمن قام بإهدائها إليه مع الحرص على توجيه الاهتمام والحماس لكل هدية يفتحها مهما كانت قيمتها.

- أما إذا كانت الهدية فى صورة نقود بدلاً من الهدية العينية، فلا ينبغى ذكر قيمة النقود لكن الاكتفاء بتوجيه الشكر أو بعض الكلمات المناسبة لهذه الهدية مثل: «أنها بالفكرة الرائعة لأننى أود شراء.»...

- وفى المناسبات التى لا تتطلب اصطحاب هدايا مثل الذهاب لدعوة عشاء، إذا قام بعض الأشخاص بتقديم الهدايا الرمزية فلا ينبغى على المضيف فتحها أمام باقى المدعوين أو حتى لفت نظرهم إلى ذلك حتى لا يسبب الإحراج لهم، ويكتفى بفتحها أمام مقدم الهدية لتقديم الشكر والتقدير له إن أمكن فتحها بدون رؤية باقى المدعوين لذلك.

اتيكيت العمل

إتيكيت العمل:

إتيكيت المكتب.. هو إتيكيت العمل، لكن المقصود به هذه المرة الحجرة التى يجلس فيها الموظف ويستقبل فيها عملائه.. إذن ما هى القواعد المتبعة داخل الأربعة جدران هذه؟

١ ـ التحية عند الدخول:

ـ ليس من اللياقة فى شىء تجاهل الأشخاص عند دخول المكتب عليك لأول مرة وعدم تحيتهم مهما كان منصبك ساعى بريد أو رئيس.

ـ بالنسبة لرئيس العمل ومديرة المكتب أو السكرتيرة.. فمن الخطأ عليها الانتظار عند مجىء رئيسها وطلب أول مهمة يكلفها بها.. لكن المبادرة بإلقاء التحية الواجبة بعد دخوله المكتب بفترة وجيزة من الزمن يلتقط فيها أنفاسه.

٢ ـ السلوك فى مكاتب الآخرين:

لا يختلف الأمر كثيراً هنا عن علاقة المضيفة/ المضيف بزائريها أو زائريه فى أى مكان بما فيها الاستقبال فى المنزل. فعندما تلجأ لشخص فأنت الضيف وهو المضيف.. وإذا استدعيت شخصا لمكتبك فأنت المضيف وهو الضيف أى أن هناك تبادل للأدوار بشكل دورى.

٣ ـ واجبات الضيف:

- الالتزام والاستئذان قبل الذهاب لمكتب الآخرين.

- عدم التصرف بشكل يضايق المضيف وكأنك فى مكتبك أنت.

- عدم نثر الأوراق على مكتبه أو وضع الحقيبة.

- عدم الإطالة فى وقت الزيارة، واترك للمضيف تحديد المدة لأنه إذا كان مهتما بما تقوله سيشعرك بذلك.

٤ ـ واجبات المضيف:

- الترحاب بالزائر وتوفير الراحة له.

- إذا كنت مشغولاً فيمكنك الاستعانة بزميل/ زميلة فى حالة عدم وجود مديرة للمكتب لاستقباله. وعند دخوله للمكتب القيام على الفور والخروج لاستقباله والمصافحة بالأيدى.

- توجيه بالإشارة لمكان الجلوس.

- عند خروج الزائر من مكتبك لا تتركه يذهب بمفرده وعليك بمصاحبته حتى باب المصعد أو السلالم.. ليس فقط من أجل ضمان الأمان له.

❁ ❁ ❁

إتيكيت دورات المياه العامة

- دورات المياه العامة صحيح أنها مخصصة لكثير من الأفراد فى الأماكن العامة مثل العمل.. الفنادق.. المطاعم..

إلا أنها تعتبر للاستعمال الشخصى الفردى لأنك تستخدمها وتقدم لك خدمة أنت فى حاجة ملحة لها!! لذا فالاهتمام بها واجب عليك لتجدها «تحت أمرك» عندما تلجأ إليها.

- **خطوات النظافة العامة:**

- لابد وأن يتوافر معك المناديل الورقية عند دخول دورات المياه، لتجنب الوقوع فى حيرة عندما تفاجأ بنفاذها أو التعرض لأى ظرف مثل سقوطها فى المرحاض.

- قبل استخدام المرحاض، عليك بتنظيف المقعدة بالماء والمناديل الورقية ووضع غطاء بلاستيكى مخصص لهذا الغرض.

- تجنب لمس مقابض الأبواب، محابس المرحاض بالأيدى لأنه سيكون هناك احتمال كبير بتلوثه.. ويأتى من جديد دور المناديل الورقية التى لا غنى عنها.

- غسيل الأيدى فوراً بالماء والصابون بعد الانتهاء من استخدام المرحاض.

- عدم تجفيف الأيدى بالمجففات الهوائية المتوافرة داخل دورات المياه لأن هواءها موطن خصب لالتقاط البكتريا لأنها تعيش فى المناخ الدافىء وبالتالى ستتجمع على يديك.

● **إتيكيت دورات المياه العامة:**

- الحفاظ على نظافتها، لأنك لن تدخل دورة المياه غير النظيفة فحافظ عليها كأنها لاستعمالك الشخصى.

- لا تضع قدميك على المقعدة بالحذاء عند استخدام المرحاض.. لأنه سيوجد من سيستخدمه بعدك.

- لا تلقى المناديل الورقية فى المرحاض أو الحوض.

- لا تضع الشعر بالمثل فى المرحاض أو الحوض حتى لا يتعرضا للانسداد.. ومن هنا تأتى المشكلة الأكبر.

- وآخر هذه النصائح الابتسامة العريضة على وجهك عند رؤية عامل النظافة لإصلاح ما أتلفته!!



إتيكيت الاستجمام

ـ أجل هناك إتيكيت للأماكن التى ترتاد عليها بغرض الاستجمام والاسترخاء سواء أكانت صالة ألعاب رياضية للمساج والتدليك أو منتجعات صحية للاستشفاء. وهذه من أنسب المواقف لاتباع قواعد الإتيكيت فيها.

• إتيكيت الاستجمام:

١ ـ غلق التليفون المحمول، لأن المكان الذى تحاول الاستجمام فيه هو بمثابة واحة للسلام والهدوء النفسى.

٢ ـ مراعاة الآخرين، حاول أن تكون مراع للآخرين بقدر الإمكان، ألا ترفع صوتك عند الحديث مع شخص آخر. اتركْ الفرصة لغيرك لكى يتأمل ويسترخى ويحقق نوعا من السلام العقلى والفكرى.

٣ ـ المحافظة على المواعيد، إذا كانت هناك مواعيد مسبقة بالاتفاق، عليك الالتزام بها.

والاستفادة القصوى بالوقت هو الشىء المطلوب فزيارتك تبدأ قبل ١٥ دقيقة من الميعاد المحدد حتى تستطيع تبديل ملابسك ثم الاسترخاء ومعرفة ما ستقوم بعمله (جدول أعمالك).

٤ ـ الأطعمة، لا تحاول إحضار أى نوع من أنواع الأطعمة، لأن المكان الذى ستذهب إليه سيقدم لك بالطبع بعض الوجبات الخفيفة أو المشروبات إذا لم تكن هناك هذه الخدمة فالشىء المسموح به هو إحضار بعضاً من أنواع الفاكهة الطازجة.

٥ ـ الأطفال، مثلها فى ذلك مثل الأطعمة والفارق الوحيد أنه لا يوجد أى نوع من أنواع الاستثناء معهم ألا وهو الجلوس بجانبهم فى المنزل!!.

٦ ـ الملابس، ارتداء الملابس والأحذية المريحة لك مهما كان نوعها، المهم الراحة وليست الأناقة.

❀ ❀ ❀



الفهـــرس

الإنطباع الأول يستمر طويلاً 5
اتيكت التعامل مع الآخرين 9
اتـيكيت الجمـال 11
اتيكيت المائـدة 12
اتيكيت استخدام الشوكة والسكين 14
اتيكيت التعارف 16
اتيكيت انسكاب الأطعمة المختلفة 18
اتيكيت بقايا الطعام من الأسنان 20
اتيكيت تناول الأطعمة المختلفة 21
اتيكيت عشاء العمل 27
نصائح متنوعة أثناء تناول الوجبة 36
لا ينبغى عليك فعل التالى 40
إتيكيت غذاء العمل 45
مزيداً من النصائح عن تصرفاتك أثناء غداء العمل 49

اتيكيت التحية عند الطعام 50

اتيكيت الشاى 52

اتيكيت فوطة المائدة 54

اتيكيت مغادرة الحفلات 56

اتيكيت تنظيم وإعداد أدوات المائدة 58

اتيكيت مقابلة العمل 63

اتيكيت الشكوى من خدمة المطاعم 67

اتيكيت القيام والجلوس 69

اتيكيت الضيوف 71

اتيكيت الروائح غير الطيبة 73

اتيكيت التعبير عن الامتنان والشكر 75

اتيكيت المحادثة 79

اتيكيت الرد على التليفون 82

اتيكيت استخدام المحمول 84

إتيكيت الجيرة 88

إتيكيت الرد على الأسئلة المحرجة 90

الإتيكيت والأطفال 93

اتيكيت استقبال الأشخاص المعاقين 95

اتيكيت الدعوة بالهاتف 97

إتيكيت اصطحاب الأطفال فى الزيارات 99
إتيكيت التربية بين الآباء والأبناء 101
إتيكيت الأماكن العامة 104
إتيكيت الهدايا 106
اتيكيت فتح الهدايا 109
اتيكيت العمل 110
إتيكيت دورات المياه العامة 112
إتيكيت الاستجمام 114
الفهرس 117

مطبعة زهران
16ش الدرديري - الأزهر
تليفاكس : 2 510 7 554 (202) 002
208 02 02 (012) 002